Services Québec

RAPPORT ANNUEL

de gestion 2011-2012

UNE RÉPONSE
AUX ATTENTES
DES CITOYENS
ET DES ENTREPRISES

Québec

Services Québec

RAPPORT ANNUEL

de gestion 2011-2012

UNE RÉPONSE
AUX ATTENTES
DES CITOYENS
ET DES ENTREPRISES

Cette publication a été rédigée par Services Québec.

Il est possible d'obtenir de l'information
sur Services Québec en consultant son site Internet,
à l'adresse **www.servicesquebec.gouv.qc.ca**.

Dans ce document, le genre masculin est employé
dans le seul but d'alléger le texte.

ISSN 1911-785-X

ISSN 1911-7868 (PDF)

ISBN 978-2-550-65861-0

ISBN 978-2-550-65862-7 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec, 2012

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction par quelque
procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation de Services Québec.

Conception graphique : magnadesign

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

En tant que président du Conseil du trésor, j'ai l'honneur de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de Services Québec. Ce rapport présente les résultats obtenus pour l'exercice financier visé.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président du Conseil du trésor
et ministre responsable de l'Administration gouvernementale,

STÉPHANE BÉDARD

Québec, octobre 2012

Monsieur Stéphane Bédard
Président du Conseil du trésor
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de Services Québec.

Ce document fait état des résultats de Services Québec au regard de ses engagements et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le président-directeur général par intérim,

PIERRE E. RODRIGUE

Québec, octobre 2012

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de Services Québec

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats relatifs aux objectifs stratégiques et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

La présidente-directrice générale,

GUYLAINE RIOUX

Québec, septembre 2012

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Guylaine Rioux
Présidente-directrice générale
Services Québec

Madame la Présidente-Directrice générale,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de Services Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la présidente-directrice générale de Services Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de Services Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de la vérification interne,

ANDRÉ BÉLANGER, *CPA, CA*

Québec, septembre 2012

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente du conseil d'administration 1

Message de la présidente-directrice générale 2

L'année 2011-2012 en bref 4

L'année 2011-2012 en chiffres 6

1 Présentation de l'organisation 8

1.1 Mission 8

1.2 Couverture 8

1.3 Structure administrative 11

2 Résultats relatifs à la qualité des services 13

2.1 Suivi des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 13

2.2 Étalonnage 15

2.3 Plaintes et commentaires 18

2.4 Démarche d'amélioration des services 20

3 Résultats relatifs au *Plan stratégique 2011-2014* 21

3.1 Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement 23

3.2 Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services 32

3.3 Créer un milieu de travail stimulant 36

4 Plan d'action de développement durable 40

5 Utilisation des ressources 46

5.1 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi 46

5.2 Nouvelles règles pour les bonis au rendement 50

5.3 Ressources budgétaires et financières 50

5.4 Mesures de réduction des dépenses 52

5.5 Ressources informationnelles 53

6 États financiers de l'exercice terminé au 31 mars 2012 55

7 Autres exigences 73

7.1 Emploi et qualité de la langue française 73

7.2 Allégement réglementaire et administratif 73

7.3 Politique de financement des services publics 74

7.4 Exigences relatives à la protection des renseignements personnels 75

Annexe 1 – *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 77

Annexe 2 – Schéma du *Plan stratégique 2011-2014* 78

Annexe 3 – Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration 79

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'exercice financier 2011-2012 a été stimulant pour Services Québec. Le deuxième plan stratégique, déposé à l'Assemblée nationale du Québec cette année, est le fruit de réflexions basées sur les premières années d'expérience de notre organisation. Ce plan est porteur de changements dans la prestation intégrée de services publics, d'une part, pour faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement et, d'autre part, pour augmenter l'adhésion des partenaires à cette prestation intégrée.

Nous avons pu constater, déjà, que ce virage dans les orientations de l'organisme commence à être reconnu et bien reçu. À preuve, de plus en plus d'internautes s'inscrivent à Mon dossier citoyen, et un nombre croissant de ministères et organismes participent aux efforts de simplification de l'accès aux services publics. C'est l'ensemble de la prestation de services gouvernementale qui s'en trouve facilitée.

J'adresse mes remerciements sincères aux membres du conseil d'administration ayant terminé leur mandat au cours de l'exercice. Ils auront contribué à écrire une page de l'histoire de Services Québec. Je tiens également à souligner le travail de ceux qui siègent au conseil d'administration depuis déjà quelques années ainsi que de ceux qui se sont joints à nous au cours de la dernière année. Notre travail continue d'être stimulant et de guider l'avenir de la prestation intégrée de services publics.

Enfin, je souligne le souci du service à la clientèle du personnel de Services Québec. Quel que soit le mode de prestation choisi, les citoyens et les entreprises qui souhaitent avoir de l'information ou obtenir un service du gouvernement seront servis par des gens qui ont à cœur de bien répondre à leurs attentes. Je les remercie de leur dévouement et de leur volonté de réaliser la mission de l'organisation.

« Quel que soit le mode de prestation choisi, les citoyens et les entreprises qui souhaitent avoir de l'information ou obtenir un service du gouvernement seront servis par des gens qui ont à cœur de bien répondre à leurs attentes. »

La présidente du conseil d'administration,

MONIQUE L. BÉGIN

Québec, octobre 2012

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Je suis particulièrement fière de présenter les résultats de la dernière année financière de Services Québec. En effet, le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* conclut notre première année de reddition de comptes basée sur le *Plan stratégique 2011-2014* de l'organisation. Il reflète le virage que nous avons pris afin de simplifier encore davantage l'accès à des services publics pour les citoyens et les entreprises. À cet égard, Services Québec entend assumer un leadership en matière de prestation intégrée de services. Nous avons donc mis de l'avant de nouvelles façons de faire. Nous avons aussi revu notre structure organisationnelle afin de nous donner les moyens de livrer nos engagements.

La simplification de l'accès aux services publics

Notre deuxième plan stratégique reflète également notre volonté de travailler à la simplification de l'accès aux services publics de concert avec nos partenaires. Pour être un leader en matière de prestation intégrée de services, Services Québec se doit en effet d'augmenter le nombre de ses partenaires et de favoriser leur collaboration. Nos engagements sont concrets, et ce rapport annuel en fait foi.

Parmi les réalisations de la dernière année, mentionnons les deux livraisons de parcours liés aux événements de vie accessibles dans l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services et dans Mon dossier citoyen : Que faire lors d'un décès et S'installer au Québec. Pour les entreprises, Services Québec a participé activement aux travaux du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative et à l'élaboration de la Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat. Plusieurs mesures proposées par Services Québec ont été retenues et contribueront à simplifier la relation des entreprises avec le gouvernement.

« Notre plan stratégique reflète le virage que nous avons pris afin de simplifier encore davantage l'accès à des services publics pour les citoyens et les entreprises. »

Des services reconnus

Durant la dernière année, un palmarès des meilleurs sites et services en ligne dans 10 catégories de la vie courante, paru dans le magazine *Coup de pouce*, a classé Mon dossier citoyen en deuxième place des sites pratiques et le parcours lié à l'événement de vie Devenir parent au premier rang dans la catégorie Famille.

Services Québec a également reçu une mention spéciale dans la catégorie Fonction publique aux Prix d'excellence 2011 décernés par l'Institut de l'administration publique de Québec. Le projet soumis mettait en valeur deux réalisations du Directeur de l'état civil : la bonification de la déclaration de naissance en vue de réduire les formalités administratives des parents pour obtenir des services publics lors de l'arrivée d'un enfant et la mise en ligne de DEClic! Express, un service permettant aux parents de demander des certificats et des copies d'actes de naissance de façon simplifiée.

Enfin, selon une étude publiée par le Stratford Institute for Digital Media, l'offre de services en ligne du Québec est celle dans laquelle les besoins des citoyens sont le plus pris en compte. On mentionne l'application Mon dossier citoyen comme l'exemple le plus évident de l'intégration de plusieurs services gouvernementaux en une seule interface.

Une année bien remplie

Ce rapport annuel complète ma première année comme présidente-directrice générale de Services Québec. J'ai découvert une organisation dynamique, résolument tournée vers l'avenir de la prestation intégrée des services publics. À ce chapitre, je souligne la contribution des ministères et organismes qui participent activement aux divers projets de simplification de l'accès aux services publics.

Je salue enfin le professionnalisme du personnel de Services Québec, des personnes dévouées au soutien et à l'accompagnement de notre clientèle. Je tiens à souligner particulièrement le travail remarquable effectué par l'équipe de Services Québec en matière de communication d'urgence. L'année dernière, elle a été mobilisée durant plus de deux mois lors des inondations en Montérégie. L'engagement de tous les membres du personnel et le sens du service à la clientèle sont des atouts indéniables qui constituent la force de notre organisation.

La présidente-directrice générale,

GUYLAINE RIOUX

Québec, septembre 2012

L'ANNÉE 2011-2012 EN BREF

Dépôt du Plan stratégique 2011-2014

Services Québec a déposé à l'Assemblée nationale du Québec le *Plan stratégique 2011-2014*. Ce plan se décline en trois orientations: Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement, Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services et Créer un milieu de travail stimulant.

Mise en place d'un panel de citoyens

En février 2012, Services Québec a innové dans ses pratiques de consultation en mettant en place un panel de citoyens accessible par l'intermédiaire du Portail gouvernemental de services. Ce nouveau mécanisme de consultation vise à mieux connaître les besoins et les attentes des citoyens en ce qui concerne différents sujets auxquels se rattache son offre de services.

Mise en ligne de parcours liés à des événements de vie pour les citoyens

En 2011-2012, les parcours liés aux événements de vie S'installer au Québec et Que faire lors d'un décès ont été mis en ligne. Ils sont accessibles tant dans l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services que dans Mon dossier citoyen. Durant ce même exercice financier, le parcours lié à l'événement de vie Devenir parent a été bonifié. Ce dernier inclut maintenant la liste des démarches relatives à l'adoption d'un enfant au Québec et hors du Québec.

Améliorations dans Mon dossier citoyen

Plusieurs améliorations ont été apportées à Mon dossier citoyen en 2011-2012. Les citoyens peuvent maintenant y recevoir des messages personnalisés, notamment lorsqu'une démarche gouvernementale arrivera bientôt à échéance. La possibilité d'opter pour l'authentification unique, qui permet de naviguer d'un service gouvernemental à un autre sans avoir à recommencer le processus d'authentification, est maintenant offerte dans clicSÉQUR pour plusieurs services.

Bonification des services DE*Clic!* et DE*Clic!* Express

En 2011-2012, le taux d'utilisation annuel moyen des services DE*Clic!* et DE*Clic!* Express, qui permettent aux citoyens de présenter au Directeur de l'état civil des demandes de certificats et de copies d'actes par Internet, a atteint 35 %. Au cours de l'année, des améliorations ont été apportées au service DE*Clic!* afin de permettre aux avocats et aux notaires de l'utiliser pour le compte de leurs clients. Des modifications ont aussi été apportées afin de tenir compte des modalités de facturation liées aux mandats d'aide juridique.

Attestation de la validité d'un certificat ou d'une copie d'acte par Internet

Depuis février 2012, le Directeur de l'état civil offre le service en ligne Attestation de la validité d'un certificat ou d'une copie d'acte, permettant à une personne, un organisme ou une entreprise à qui est présenté un document d'état civil d'en vérifier la validité et d'obtenir la confirmation que les renseignements qui y figurent sont conformes à ceux inscrits au registre de l'état civil du Québec. Ce nouveau service constitue un moyen de réduire les risques de fraude et le vol d'identité.

Treize nouveaux partenariats

Services Québec a conclu 13 nouveaux partenariats, dont 12 avec des ministères et organismes gouvernementaux et un avec un partenaire qui ne fait pas partie de l'administration gouvernementale québécoise.

Validation systémique en collaboration avec Service Canada

En novembre 2011, un service de validation systémique des certificats et copies d'actes de naissance a été mis en fonction en collaboration avec Service Canada. Il permet de valider sans délai les documents d'état civil des personnes qui, par exemple, demandent un numéro d'assurance sociale ou veulent obtenir un service offert par Ressources humaines et Développement des compétences Canada. La mise en place de ce service découle de l'entente conclue en 2010 entre Services Québec, le Directeur de l'état civil et Service Canada.

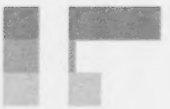
Mobilisation des communicateurs en situation d'urgence lors des inondations printanières en Montérégie

Comme responsable de la mission « Communication », Services Québec a joué un rôle actif durant plus de deux mois lors des inondations en Montérégie au printemps 2011. L'événement aura donné lieu à l'organisation de 61 points de presse ainsi qu'à la production d'autant de rapports d'analyse médiatique. L'accompagnement d'une vingtaine de dignitaires, qui se sont rendus en Montérégie pour appuyer la population sinistrée, a dû également être assuré. Près de 20 000 visiteurs ont parcouru les pages consacrées aux inondations dans la section Urgence Québec du Portail gouvernemental de services. De plus, il faut souligner l'utilisation des médias sociaux Facebook et Twitter comme façon d'informer les citoyens durant l'événement.

L'ANNÉE 2011-2012 EN CHIFFRES

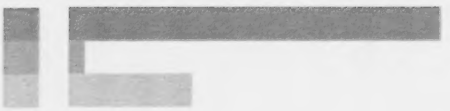
Appels téléphoniques, courriels et visites au comptoir pris en charge concernant le Directeur de l'état civil

Appels téléphoniques	224534
Courriels	5930
Visites au comptoir	14750



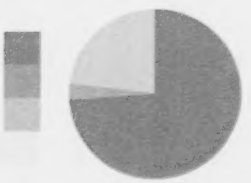
Appels téléphoniques, courriels et visites au comptoir pris en charge concernant tous les autres sujets

Appels téléphoniques	1034103
Courriels	48319
Visites au comptoir	331692



Demandes de renseignements généraux traitées

Téléphone	384689	74%
Courriel	16419	3%
Comptoir	121030	23%
Total	**522138**	

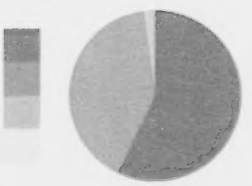


Demandes de certificats et de copies d'actes au Directeur de l'état civil traitées

Internet	143781	35%
Comptoir	75242	18%
Courrier postal	186848	46%
Autres	2821	1%
Total	**408692**	

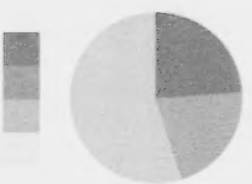
Demandes de changement d'adresse par l'intermédiaire du Service québécois changement d'adresse traitées

Internet	371963	57%
Téléphone	268065	41%
Comptoir	13419	2%
Total	**653447**	



Demandes d'accompagnement dans l'utilisation des services électroniques traitées

Téléphone	7513	24%
Courriel	6568	21%
Comptoir	17204	55%
Total	**31285**	



Fréquentation du site Internet du Directeur de l'état civil

1 357 993	**visites**

Fréquentation du Portail gouvernemental de services

9 640 189	**visites au total dans le Portail gouvernemental de services**
3 659 793	visites dans la page d'accueil
78 656	visites dans la section Urgence Québec
2 872 765	visites dans l'espace Citoyens
1 214 246	visites dans le Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec
869 440	visites dans l'espace Entreprises
576 070	visites dans l'espace International
300 837	visites dans l'espace En région
147 038	visites dans les autres sections

Utilisateurs des applications personnalisées

43 488	**utilisateurs de Mon dossier citoyen**
19 120	**utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises**

1 PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

1.1 MISSION

La mission de Services Québec est d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. Pour mener à bien sa mission, Services Québec doit améliorer la façon d'offrir des services publics tant aux citoyens qu'aux entreprises. À titre de répondant privilégié par le gouvernement du Québec en matière de prestation de services publics, il est en effet appelé à jouer un rôle majeur dans la simplification de l'accès aux services gouvernementaux.

De plus, l'organisation du Directeur de l'état civil (l'officier et son personnel) fait partie de Services Québec. La mission et les responsabilités du directeur de l'état civil sont prévues au Code civil du Québec.

1.2 GOUVERNE

Au 31 mars 2012, Services Québec était sous la responsabilité de la ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor, M^me^ Michelle Courchesne. L'organisation était dirigée par M^me^ Guylaine Rioux, présidente-directrice générale.

Conseil d'administration

Services Québec est une personne morale constituée en vertu de la Loi sur Services Québec. Ses affaires sont administrées par un conseil d'administration formé de dix membres nommés par le gouvernement et d'une personne désignée par la présidente du Conseil du trésor. La présidente-directrice générale fait partie du conseil d'administration.

À l'exception de la présidente-directrice générale et de la personne désignée par la présidente du Conseil du trésor, quatre membres sont des sous-ministres, sous-ministres associés ou sous-ministres adjoints nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique ou des dirigeants d'organismes publics et cinq membres viennent du milieu intéressé par les affaires de Services Québec, dont une représentante du milieu municipal.

Au 31 mars 2012, les membres du conseil d'administration étaient les suivants :

M^me^ Monique L. Bégin, présidente du conseil
Administratrice de société

M. Denis Latulippe, vice-président du conseil
Vice-président aux services à la clientèle de la Régie des rentes du Québec

M^me^ Guylaine Rioux
Présidente-directrice générale de Services Québec

M. Jean-Louis Bazin
Retraité de la fonction publique du Québec

M^me^ Monique Charbonneau
Chargée de projet aux affaires éducatives à la Délégation générale du Québec à New York

M. Denis Garon
Secrétaire associé au Secrétariat du Conseil du trésor

M. Marc Giroux
Président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec

M. Bernard Matte
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

M^me^ Pauline Quinlan
Mairesse de la Ville de Bromont

M. Vincent Tanguay
Vice-président – Québec Innovation et Transfert
du Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO)

M^me^ Christyne Tremblay
Sous-ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

Au cours de l'exercice 2011-2012, le conseil d'administration s'est réuni à cinq reprises. Les membres ont notamment adopté les prévisions budgétaires 2012-2013 et le *Rapport sur la gestion des risques*. Ils ont par ailleurs été consultés lors de l'élaboration du *Plan stratégique 2011-2014* et ils ont ensuite adopté ce plan. Ils ont aussi adopté le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* et les états financiers pour le même exercice ainsi que le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2011-2012*. Le conseil d'administration a également pris connaissance des propositions de Services Québec concernant la simplification des services aux entreprises.

Quatre nouveaux membres, M^me^ Christyne Tremblay ainsi que MM. Denis Garon, Bernard Matte et Vincent Tanguay, se sont joints au conseil d'administration.

De gauche à droite : M. Jean-Louis Bazin, M^me^ Christyne Tremblay, M^me^ Guylaine Rioux, M^me^ Monique L. Bégin, M. Vincent Tanguay, M^me^ Pauline Quinlan, M. Bernard Matte et M. Marc Giroux. Étaient absents M^me^ Monique Charbonneau, M. Denis Garon et M. Denis Latulippe.

Comité de vérification

Le Comité de vérification a pour fonction de formuler des avis au conseil d'administration de Services Québec en ce qui concerne l'évaluation du rendement de l'organisation, la qualité de ses contrôles internes et de son information financière ainsi que la conformité de sa gestion aux lois, aux règlements et à l'éthique. De plus, il coordonne les activités de vérification et s'assure que les ressources sont utilisées de façon efficiente et efficace.

Le Comité de vérification est formé de quatre membres choisis par le conseil d'administration, dont au moins trois sont membres de celui-ci, autres que la présidente du conseil et la présidente-directrice générale. Au 31 mars 2012, les membres du Comité de vérification étaient les suivants :

M. Denis Latulippe, vice-président du conseil
Vice-président aux services à la clientèle de la Régie des rentes du Québec

M. André Gignac
Membre expert désigné par le conseil d'administration

M. Marc Giroux
Président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec

M. Bernard Matte
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le Comité de vérification s'est réuni à quatre reprises en 2011-2012. Il a assuré le suivi des activités de vérification interne et approuvé le plan d'activités de 2011-2012 ainsi que le plan d'activités triennal de 2012-2015. Il a recommandé l'approbation par le conseil d'administration des états financiers 2010-2011 et du *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de Services Québec. Le Comité a également rencontré les équipes du Vérificateur général du Québec et d'un auditeur externe pour s'assurer du bon déroulement de l'audit des états financiers.

Le Comité a aussi suivi la situation budgétaire et la Politique sur la réduction des dépenses 2010-2014. Il a veillé au bon déroulement de la démarche de gestion des risques. De plus, il a participé à l'évaluation indépendante de la fonction de vérification interne à Services Québec.

Comité de direction

Au 31 mars 2012, les membres du Comité de direction de Services Québec étaient les suivants:

M^me^ Guylaine Rioux
Présidente-directrice générale

M. Jean Audet
Vice-président aux relations avec les citoyens et les entreprises

M^e^ Pierre E. Rodrigue
Vice-président au développement des services et au partenariat

M^e^ Reno Bernier
Directeur de l'état civil

M. Yves Pepin
Directeur général de l'administration et des communications

M^e^ Manon Godin
Directrice des services juridiques

M^me^ Danielle Boulet
Directrice du développement des personnes et de l'organisation

M^me^ Réjeanne Lachance
Secrétaire générale et directrice générale des affaires organisationnelles

1.3 STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Pour mettre en œuvre le *Plan stratégique 2011-2014* de l'organisation, une nouvelle structure administrative a été mise en place. Cette restructuration a été basée sur deux éléments essentiels: la volonté de toujours mieux servir les citoyens et les entreprises et celle de faciliter le travail des employés.

L'organigramme au 31 mars 2012 présenté à la page suivante reflète les principaux changements.

De gauche à droite: M^e^ Reno Bernier, M^e^ Pierre E. Rodrigue, M^e^ Manon Godin, M. Jean Audet, M^me^ Réjeanne Lachance, M. Yves Pepin, M^me^ Danielle Boulet et M^me^ Guylaine Rioux.

STRUCTURE ADMINISTRATIVE

2 RÉSULTATS RELATIFS À LA QUALITÉ DES SERVICES

2.1 SUIVI DES ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES*

Services Québec rend publique sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises (voir l'annexe 1). Cette déclaration présente les engagements relatifs à la qualité des services, dont ceux propres à l'accessibilité et aux délais de traitement des demandes.

Les résultats relatifs au respect des engagements qui concernent l'accessibilité et les délais de traitement des demandes sont présentés aux tableaux 1 à 3.

Tableau 1 – Respect de l'engagement relatif à la disponibilité du Portail gouvernemental de services

Section du Portail	Taux de disponibilité	
	2010-2011	2011-2012
Page d'accueil, espaces Citoyens et International	100 %	100 %
Espace Entreprises	100 %	100 %

Tableau 2 – Respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*[1] (excluant les demandes qui concernent le Directeur de l'état civil)

Type de demande	Engagement	Pourcentage de cas traités dans le délai	
	Délai maximal	2010-2011	2011-2012
Demande de renseignements et de référence, demande de changement d'adresse et demande concernant le Registre foncier du Québec ou le Registraire des entreprises			
Réponse à un courriel[2]	2 jours	85 %	83 %
Réponse à un appel téléphonique	3 minutes	97 %	93 %
Accueil par un préposé (dans un bureau)	30 minutes	100 %	100 %

1. Les délais exprimés en jours le sont en jours ouvrables.

2. Les résultats excluent les courriels reçus pour le Registraire des entreprises, pour lesquels le délai de réponse n'est pas disponible.

En ce qui concerne les courriels de demandes de renseignements et de référence, de demandes de changement d'adresse et de demandes concernant le Registre foncier du Québec, le pourcentage de ceux qui ont été traités dans le délai maximal de deux jours ouvrables a subi une légère baisse comparativement à 2010-2011. Cette diminution est attribuable aux travaux d'harmonisation des réseaux informatiques de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec[1], qui ont entraîné des changements auxquels le personnel a dû s'adapter et des problèmes techniques liés au nouveau logiciel de messagerie électronique. Des modifications touchant l'organisation du travail, notamment l'aménagement des horaires de travail, ont permis de rétablir la situation à la fin de l'année financière.

Pour ce qui est des appels téléphoniques du même type, une réponse leur a été donnée dans un délai de trois minutes ou moins dans une proportion de 93 %. La faible diminution du pourcentage de cas traités dans le délai maximal par rapport à l'année précédente s'explique par l'augmentation de la complexité des demandes ainsi que du nombre et de la durée des appels entrants à la suite de l'implantation du projet Modernisation et intégration du Registraire des entreprises (MIRE) à la fin de l'année 2010-2011. En effet, les réponses à ces demandes consistaient souvent à accompagner la clientèle désirant utiliser les services du Registraire. Au moyen de l'écoute téléphonique, les difficultés éprouvées relativement à l'utilisation de ces services ont été cernées, et la formation des préposés a été adaptée en conséquence.

En ce qui concerne les citoyens qui se sont présentés à un comptoir de Services Québec pour obtenir de l'information, comme pour l'année précédente, ils ont tous pu être accueillis par un préposé dans le délai maximal de 30 minutes fixé dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Tableau 3 – Respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*[1] relatifs aux demandes qui concernent le Directeur de l'état civil

Type de demande	Engagement	Pourcentage de cas traités dans le délai	
	Délai maximal	2010-2011	2011-2012
Demande de renseignements concernant les services du Directeur de l'état civil			
Réponse à un courriel	2 jours	97 %	99 %
Réponse à un appel téléphonique	3 minutes	90 %	93 %
Accueil par un préposé (dans un bureau)	30 minutes	99 %	100 %
Demande de certificats et de copies d'actes			
Traitement normal	12 jours	97 %	100 %
Traitement accéléré	3 jours	98 %	98 %
Demande de changement de nom ou de la mention du sexe			
Traitement d'une demande de changement de nom	90 jours	58 %	38 %
Traitement d'une demande de changement de la mention du sexe	90 jours	90 %	82 %

1. Les délais exprimés en jours le sont en jours ouvrables.

1. Les travaux d'harmonisation de l'infrastructure technologique utilisée par Services Québec avec celle du nouveau réseau informatique du Centre de services partagés du Québec visaient la normalisation et le rehaussement des outils bureautiques ainsi que la modernisation du parc informatique (serveurs, ordinateurs, etc.) de Services Québec. La migration des postes de travail de la quasi-totalité des employés de Services Québec permet à ces derniers de bénéficier de Microsoft Internet Explorer® 8, de Microsoft Office Outlook® 2007 et de Microsoft Office® suite 2007.

Les courriels de demandes de renseignements concernant les services du Directeur de l'état civil ont été traités à l'intérieur d'un délai maximal de deux jours ouvrables dans 99 % des cas. En ce qui concerne les appels téléphoniques relatifs à ces services, 93 % d'entre eux ont été pris en charge dans un délai de 3 minutes ou moins, comparativement à 90 % l'année précédente. Par ailleurs, les citoyens qui se sont présentés à un bureau du Directeur de l'état civil ont tous pu rencontrer un préposé dans un délai maximal de 30 minutes.

La délivrance des certificats et des copies d'actes s'est également effectuée dans le délai fixé par la norme dans la presque totalité des cas lorsque les demandes ont fait l'objet d'un traitement accéléré et dans la totalité des cas lorsque les demandes ont fait l'objet d'un traitement normal. Ces excellents résultats sont principalement dus à une meilleure organisation du travail et à l'augmentation du nombre de demandes reçues par voie électronique.

Les décisions relatives aux demandes de changement de nom ont été rendues dans le délai fixé dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* dans une proportion de 38 %. Les efforts déployés au cours de l'année 2011-2012 pour réduire l'inventaire des dossiers complexes remontant à plusieurs mois expliquent ce résultat. Des travaux visant à optimiser le processus de traitement des dossiers ont aussi été amorcés au cours de la dernière année et se termineront en 2012-2013. Par ailleurs, le Directeur de l'état civil a su répondre aux demandes de changement de la mention du sexe à l'intérieur du délai prévu dans la Déclaration dans une proportion de 82 %, malgré l'augmentation appréciable du nombre de demandes reçues.

2.2 ÉTALONNAGE

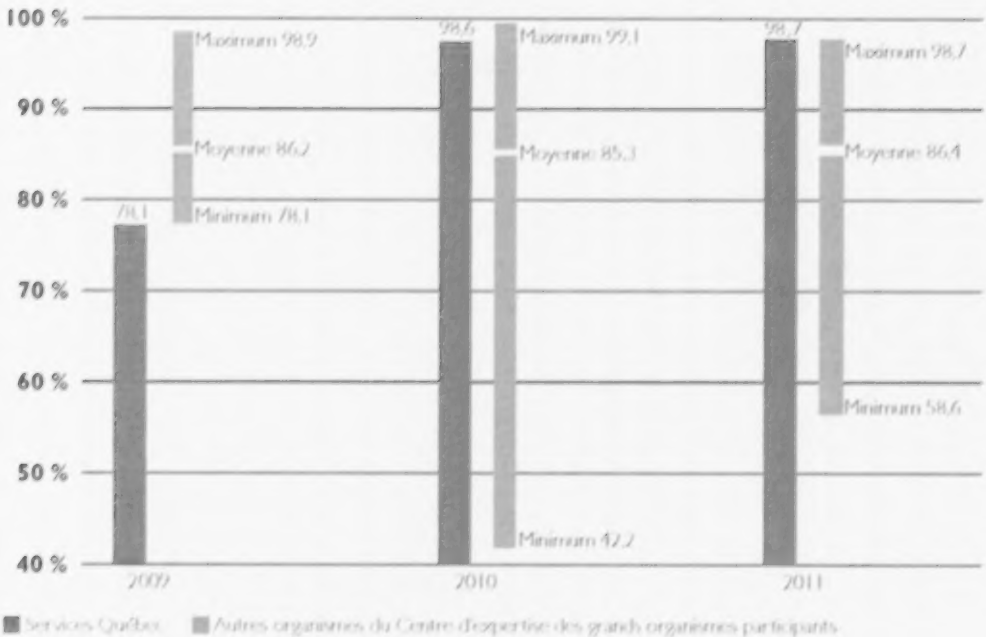
En 2011-2012, Services Québec a participé à un exercice d'étalonnage au sein du Centre d'expertise des grands organismes. Les autres organismes membres ayant participé à cet exercice sont la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et Revenu Québec.

Le Centre d'expertise des grands organismes est né d'une volonté d'améliorer les services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils évoluent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du Centre d'expertise des grands organismes partagent la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens.

C'est dans cette perspective que certains des organismes membres ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à leur prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis par les membres d'un commun accord[2]. La période de référence correspond à l'année civile (du 1er janvier au 31 décembre 2011). Il est à noter qu'aux fins de la comparaison de Services Québec avec les autres grands organismes, les appels relatifs au Directeur de l'état civil et au Registraire des entreprises n'ont pas été pris en considération.

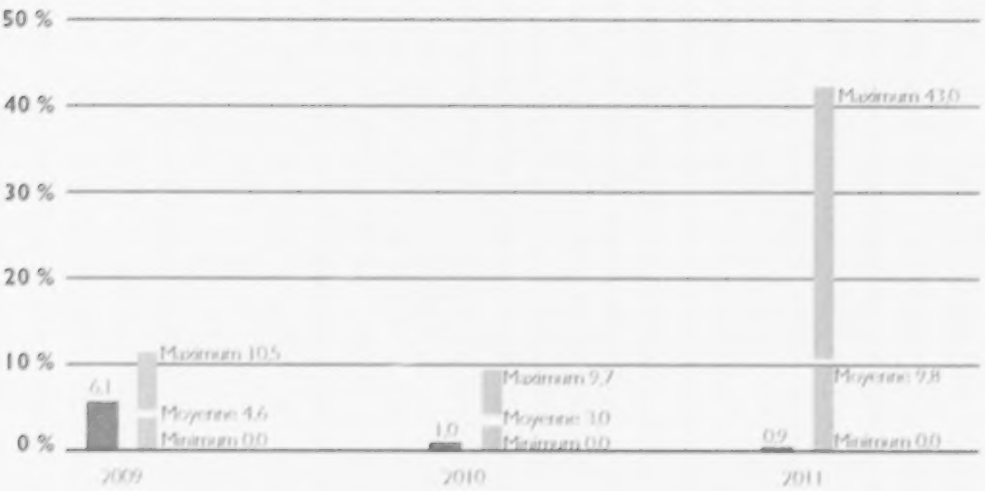
2. Comme les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été élaborés expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes, ils diffèrent de ceux qui correspondent à la démarche définition, méthode et cible de Services Québec présentée dans les autres sections du rapport annuel.

Graphique 1 – Proportion des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins[1] (%)



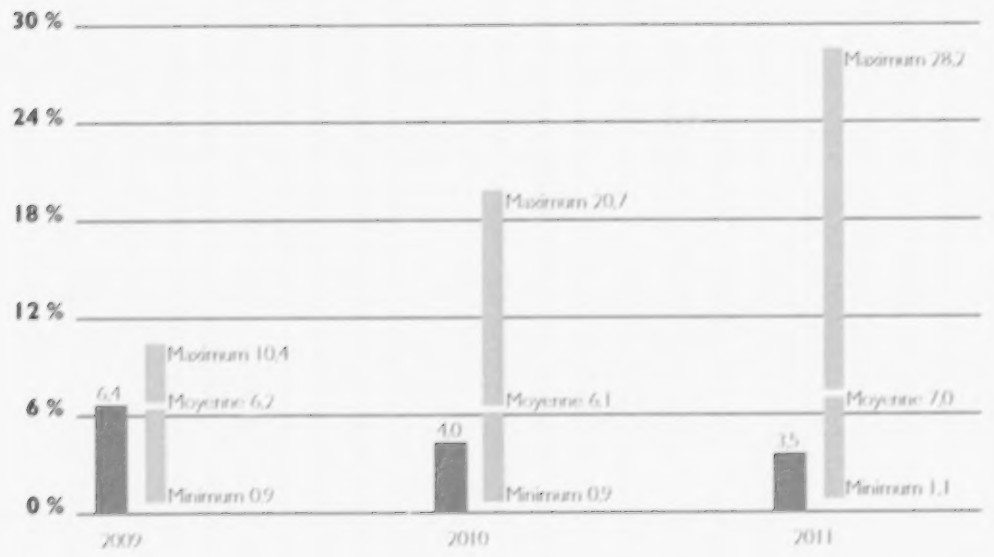
1. Cette proportion correspond au nombre d'appels pris par un préposé en trois minutes ou moins, à compter du moment où les appels sont acheminés dans une file d'attente par rapport au nombre total d'appels pris par les préposés.

Graphique 2 – Taux d'appels rejetés[1] (%)



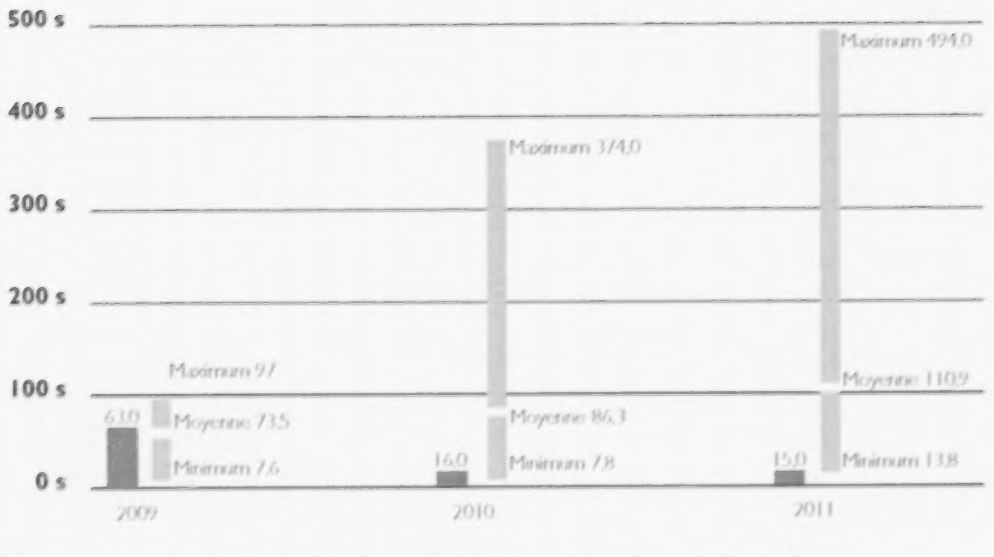
1. Ce taux correspond à la proportion des appels qui n'ont pas pu être acheminés ou, en d'autres mots, aux communications non établies. Annuellement, par rapport à l'ensemble des appels de la clientèle.

Graphique 3 – Taux d'appels abandonnés[1] (%)



1. Ce taux correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens à compter du moment où ces appels sont acheminés dans une file d'attente par rapport à l'ensemble des appels acheminés dans une file d'attente.

Graphique 4 – Délai moyen d'attente[1] (en secondes)



1. Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) écoulé à compter du moment où les appels sont acheminés dans une file d'attente.

Pour l'année 2011, Services Québec affiche un haut niveau de rendement pour l'ensemble des indicateurs mesurés. Les résultats démontrent que Services Québec répond aux attentes des citoyens en matière de services téléphoniques. En effet, près de 99 % des appels ont été pris en charge en 3 minutes ou moins, le délai moyen d'attente se situant autour de 15 secondes. De plus, le taux d'appels abandonnés ainsi que le taux d'appels rejetés se situent en dessous de la moyenne des autres organismes. Enfin, la progression au cours des trois dernières années montre que les efforts déployés afin d'optimiser la prestation des services ont contribué à l'amélioration continue des services téléphoniques.

2.3 PLAINTES ET COMMENTAIRES

Services Québec a traité 402 plaintes au cours de l'exercice 2011-2012. De celles-ci, 318 ont été formulées relativement aux services du Directeur de l'état civil. Les 84 autres plaintes traitées portaient sur les autres services offerts par l'organisation. Comme le montre le tableau 4, la presque totalité des plaintes ont été traitées dans le délai de 20 jours ouvrables prévu dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Tableau 4 – Respect de l'engagement relatif à la gestion des plaintes

Année	Directeur de l'état civil		Services Québec	
	Nombre de plaintes traitées	Pourcentage de plaintes traitées dans le délai	Nombre de plaintes traitées	Pourcentage de plaintes traitées dans le délai
2010-2011	503	99 %	88	99 %
2011-2012	318	100 %	84	93 %

Plaintes relatives aux services du Directeur de l'état civil

En 2011-2012, le nombre de plaintes relatives aux services du Directeur de l'état civil a diminué de façon notable par rapport à 2010-2011, passant de 503 à 318. Cette diminution est entre autres attribuable à la diminution des délais de traitement des demandes liées aux principaux services du Directeur de l'état civil, à la mise en œuvre de processus d'amélioration continue et à une gestion proactive des cas complexes. Il faut également préciser que la hausse des tarifs applicables à la délivrance des certificats et copies d'actes par le Directeur de l'état civil, entrée en vigueur le 9 décembre 2010, avait eu pour effet d'augmenter le nombre de plaintes reçues en 2010-2011.

Des 318 plaintes reçues en 2011-2012, 81 % portaient sur des situations pour lesquelles le Directeur de l'état civil n'a pas le pouvoir d'agir ou respecte ses engagements. Les autres principaux motifs de plainte concernent la décision du Directeur de l'état civil de refuser une demande ainsi que les erreurs de saisie. Il importe de mentionner que le Directeur de l'état civil se doit d'appliquer rigoureusement les règles prévues au Code civil du Québec et qu'il ne peut donner suite à une demande qui irait à l'encontre de ces règles. En outre, la très grande majorité des erreurs de saisie signalées sont en fait une transcription exacte de renseignements figurant dans les actes d'état civil dressés avant la création du Directeur de l'état civil en 1994.

Plaintes relatives aux autres services offerts

En 2011-2012, 84 plaintes ont été traitées relativement aux autres services offerts par l'organisation, comparativement à 88 en 2010-2011. Services Québec a par ailleurs reçu 104 commentaires portant sur l'appréciation ou l'amélioration de ses services.

En 2011-2012, les principaux motifs d'insatisfaction (plaintes et commentaires) exprimés se rapportaient aux points suivants :

- les délais de traitement et les problèmes d'accessibilité liés aux services du Registraire des entreprises ;
- les problèmes techniques et la complexité de la démarche liée à certains services en ligne (le Service québécois de changement d'adresse et le service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR).

Dans le même ordre d'idées, les principales suggestions soumises au cours de l'année concernaient l'amélioration des aspects suivants :

- les mesures de sécurité relatives au service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR, soit le choix des questions de sécurité, d'une image et d'une phrase personnelle ainsi que l'inscription de renseignements permettant à Revenu Québec de faire les vérifications d'identité requises ;
- les documents ou renseignements exigés lors de demandes effectuées par l'intermédiaire du Service québécois de changement d'adresse ;
- la quantité d'informations fournies en anglais relativement à l'ensemble des services proposés par l'organisation (selon la clientèle anglophone).

Plaintes destinées aux autres ministères ou organismes

En 2011-2012, Services Québec a reçu 216 plaintes et commentaires qu'il a acheminés vers les ministères ou organismes concernés.

2.4 DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DES SERVICES

En 2010-2011, Services Québec a élaboré le *Plan d'amélioration des services 2010-2012* dans un souci constant de faire évoluer son offre de services et de fournir des services de qualité aux citoyens et aux entreprises du Québec. Neuf objectifs d'amélioration ont été retenus. Ceux-ci visent plus particulièrement la prestation de services de renseignements offerts par téléphone et par courriel, l'accès et les mécanismes d'interaction offerts dans le Portail gouvernemental de services ainsi que certains aspects liés au Service québécois de changement d'adresse et aux services en ligne DEClic!. Le Plan d'amélioration prévoit des mesures de suivi qui permettront d'évaluer l'atteinte des résultats visés dès 2012-2013.

Les actions suivantes relatives au Plan ont été réalisées en 2011-2012:

- Le numéro de téléphone unique de Services Québec, le 644-4545 – accessible par les indicatifs 418 et 514 ou, sans frais, précédé du 1 877 –, est celui que doit utiliser depuis le 15 avril 2011 la clientèle qui désire obtenir des renseignements concernant le Directeur de l'état civil. Ce numéro unique simplifie l'accès au service de renseignements téléphoniques.
- Afin de permettre aux citoyens de mieux cibler les programmes et services gouvernementaux auxquels ils ont droit, deux livraisons de parcours liés à des événements de vie ont été effectuées: Que faire lors d'un décès et S'installer au Québec. De plus, le questionnaire thématique L'acquittement des obligations périodiques est proposé dans l'espace Entreprises. Un calendrier de ces obligations facilite aussi la gestion des entrepreneurs.
- Afin de favoriser les échanges entre l'organisation et les internautes, des pages Twitter, Facebook et YouTube ont été créées au nom de Services Québec. De plus, des pages Twitter et Facebook ont été créées pour Urgence Québec. Un projet pilote, réalisé en juin 2011 en collaboration avec le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), a permis d'évaluer l'utilisation des médias sociaux comme mécanismes d'interaction avec les internautes citoyens et entrepreneurs.
- Services Québec a fait la promotion du Service québécois de changement d'adresse par Internet afin d'accroître son utilisation. Ainsi, tant au comptoir qu'au téléphone, les préposés invitaient les citoyens à utiliser les services en ligne. Un message dans le système de réponse vocale interactive incitait également la clientèle à utiliser ce mode de prestation de services.

3 RÉSULTATS RELATIFS AU *PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014*

Le *Plan stratégique 2011-2014* de Services Québec (voir l'annexe 2), déposé à l'Assemblée nationale du Québec au cours de l'année, se décline en trois orientations: Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement, Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services et Créer un milieu de travail stimulant.

Résultats du *Plan stratégique 2011-2014*

Orientation 1 : Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement

Axe: Un accès simplifié aux services

Objectifs	Indicateurs (cibles)	Résultats 2011-2012
1.1 Mieux connaître les besoins et les attentes des citoyens et des entreprises grâce à des mécanismes de consultation adaptés	Nouveaux mécanismes de consultation mis en place (panel de citoyens en 2011-2012 ; panel d'entreprises en 2012-2013)	Le panel de citoyens a été mis en place.
1.2 Simplifier les démarches des citoyens selon les événements de vie	Nombre de livraisons de parcours d'ici mars 2014 (6)	Deux livraisons ont été effectuées relativement aux événements de vie Que faire lors d'un décès et S'installer au Québec.
	Nombre de livraisons de déclarations uniques d'ici mars 2014 (2)	Des discussions sont amorcées avec des ministères et organismes en vue de conclure les ententes de partenariat nécessaires à la réalisation de la déclaration unique de décès.
	Nombre de nouvelles fonctionnalités offertes dans Mon dossier citoyen d'ici mars 2014 (3)	Les analyses visant l'ajout des nouvelles fonctionnalités ont débuté.
	Taux de satisfaction de la clientèle (90 %)	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.
1.3 Simplifier les démarches des entreprises selon leurs phases de développement	Taux de contribution à la diminution du coût des formalités administratives (cible à établir en mars 2012)	Les travaux de détermination de la cible à atteindre pour 2014 sont en cours de réalisation.
	Taux de satisfaction de la clientèle (90 %)	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.

1.4 Adapter les modes de prestation aux réalités des citoyens et des entreprises tout en favorisant la prestation électronique de services	Augmentation du taux d'utilisation des services en ligne DEClic! (de 28 % en mars 2011 à 40 % en mars 2014)	Le taux d'utilisation des services en ligne DEClic! est passé de 28 % à 34 %.
	Augmentation du taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne (de 54 % en 2010-2011 à 60 % en 2013-2014)	Le taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne est passé de 54 % à 57 %.
	Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen (de 15 700 au 31 mars 2011 à 100 000 d'ici mars 2014)	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen était de 43 488.
	Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises (de 15 900 au 31 mars 2011 à 50 000 d'ici mars 2014)	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises était de 19 120.
	Mise en œuvre de la stratégie d'évolution des modes de prestation de services (d'ici mars 2014)	Des réflexions sont en cours pour élaborer la stratégie d'évolution des modes de prestation de services.
1.5 Enrichir les services d'accompagnement de la clientèle dans l'utilisation de la prestation électronique de services	Taux de satisfaction à l'égard des services d'accompagnement (90 %)	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.

Orientation 2 : Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services

Axe : Des alliances stratégiques

Objectifs	Indicateurs (cibles)	Résultats 2011-2012
2.1 Faire connaître Services Québec comme spécialiste en prestation intégrée de services	Taux de ministères et organismes gouvernementaux joints en fonction de la stratégie de promotion (100 %)	La stratégie de promotion a été élaborée à la fin de l'exercice 2011-2012.
2.2 Rallier les ministères et organismes gouvernementaux à la prestation intégrée de services	Taux de satisfaction à l'égard du processus de consultation (85 %)	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.
	Nombre de nouveaux partenariats conclus	Douze partenariats ont été conclus.
	Nombre de partenariats renouvelés	Un partenariat a été renouvelé.
2.3 Rallier des partenaires qui ne font pas partie de l'administration gouvernementale québécoise à la prestation intégrée de services	Nombre de nouveaux partenariats	Un partenariat a été conclu.
2.4 Optimiser les mécanismes de suivi et d'évaluation des ententes	Taux d'ententes de partenariat évaluées en 2013-2014 (100 %)	Les ententes de partenariat seront évaluées d'ici mars 2014.
	Taux de satisfaction des partenaires (85 %)	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.

Orientation 3 : Créer un milieu de travail stimulant

Axe : Un personnel mobilisé

Objectifs	Indicateurs (cibles)	Résultats 2011-2012
3.1 Fidéliser le personnel dans un contexte de mobilité et de rareté des ressources	Augmentation du taux des membres du personnel ayant indiqué un niveau de satisfaction élevé au sondage sur la satisfaction au travail (de 48,4 % en 2009 à 55 % en 2011 et à déterminer pour 2013)	La collecte des données obtenues au moyen du sondage sur la satisfaction au travail a débuté le 19 mars 2012. Les résultats seront présentés au cours de l'exercice 2012-2013.
3.2 Développer et valoriser l'expertise du personnel	Augmentation du taux des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année (de 57 % en 2010-2011 à 70 % en 2013-2014)	Les membres du personnel ont participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année dans une proportion de 79 %.
	Augmentation du taux des membres du personnel qui considèrent avoir du défi dans leur emploi dans le sondage sur la satisfaction au travail (de 48,9 % en 2009 à 55 % en 2011 et à déterminer pour 2013)	La collecte des données obtenues au moyen du sondage sur la satisfaction au travail a débuté le 19 mars 2012. Les résultats seront présentés au cours de l'exercice 2012-2013.
3.3 Accroître la performance et l'efficience par un processus d'amélioration continue	Nombre de processus mis en place ou améliorés par année (cible à établir en mars 2012)	Un inventaire des processus ainsi qu'une démarche visant à déterminer les processus à mettre en place ou à améliorer en priorité ont été réalisés.
	Taux de projets réalisés selon le cadre de gestion en 2013-2014 (100 %)	Un projet visant l'évolution du Bureau de projets est amorcé et un cadre de gestion de projet est en cours d'élaboration.

3.1 FACILITER LA RELATION DES CITOYENS ET DES ENTREPRISES AVEC LE GOUVERNEMENT

Axe 1 – Un accès simplifié aux services

Objectif stratégique 1.1

Mieux connaître les besoins et les attentes des citoyens et des entreprises grâce à des mécanismes de consultation adaptés

Indicateur	Cibles	Résultat 2011-2012
Nouveaux mécanismes de consultation mis en place	Mettre en place un panel de citoyens en 2011-2012	Le panel de citoyens a été mis en place.
	Mettre en place un panel d'entreprises en 2012-2013	

Pour l'exercice 2011-2012, Services Québec visait à mettre en place un panel de citoyens qu'il consultera à l'occasion sur différents sujets liés aux services qu'il leur offre. Le recrutement des panélistes a débuté à la fin de 2011-2012 par l'intermédiaire du Portail gouvernemental de services. Une invitation à s'inscrire au panel a été lancée dans Facebook et Twitter, et les ministères et organismes ont été invités à placer un hyperlien vers le panel dans leur site Internet. Au 31 mars 2012, le panel était constitué de 81 citoyens.

Le recrutement se poursuivra au cours de l'année 2012-2013. Les résultats des consultations faites auprès des panélistes permettront notamment d'alimenter le développement de l'offre de services de l'organisation.

Sondage sur la simplification de l'accès aux services gouvernementaux

En matière d'évaluation des besoins et des attentes des citoyens, Services Québec a également réalisé, en 2011-2012, un sondage sur la simplification de l'accès aux services gouvernementaux. Ce dernier ciblait des citoyens ayant fait des démarches dans le contexte des événements de vie suivants : naissance, immigration, déménagement, séparation ou divorce, décès d'un proche (à titre de liquidateurs testamentaires) et perte d'autonomie d'un proche (à titre d'aidants naturels).

Le sondage visait principalement à évaluer la perception et les attentes des citoyens, dans le cadre de ces événements, quant à l'accessibilité aux services gouvernementaux et à la simplification des démarches. La perception et les attentes à l'égard d'une prestation électronique de services proposée dans un dossier intégré (tel que Mon dossier citoyen) ont également été mesurées. Les tableaux 5 et 6 présentent les principaux résultats obtenus.

Tableau 5 – Perception des citoyens à l'égard des dimensions mesurées

Dimension mesurée	Note moyenne (sur 10)[1]
Accès à l'information et aux services gouvernementaux	
Accessibilité à l'information et aux services gouvernementaux	7,8
Simplification des démarches	
Fiabilité de l'information reçue	8,4
Clarté de l'information reçue	7,8
Simplicité des démarches	7,5
Prestation électronique de services dans un dossier électronique	
Confidentialité anticipée de l'information	7,6

1. Les énoncés portant sur les perceptions étaient mesurés sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifiait « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait d'accord ».

Tableau 6 – Attentes les plus importantes des citoyens

Attente	Importance moyenne accordée (sur 10)[1]
Accès à l'information et aux services gouvernementaux	
Trouver à un seul endroit l'information, les formulaires, la liste des services et les démarches à effectuer pour cet événement	9,0
Parler à la bonne personne dès le premier contact	8,9
Faire affaire avec un seul ministère ou organisme pour mes démarches	8,8
Simplification des démarches	
Pouvoir informer le gouvernement du Québec de l'événement, en une seule fois	9,1
Être informé que le ministère ou l'organisme a reçu ma demande (accusé de réception)	9,0
Utiliser un seul formulaire rassemblant plusieurs demandes de services pour différents ministères ou organismes	8,8
Prestation électronique de services dans un dossier électronique	
Pouvoir déposer une pièce justificative une seule fois	9,2
Accéder à tous les services en ligne du gouvernement du Québec à un seul endroit	9,2
Pouvoir modifier l'information que les ministères et organismes détiennent sur moi, lorsque nécessaire	9,1

1. Les attentes sur les attentes étaient mesurés sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifiait « peu important » et 10 « très important ».

Les résultats du sondage sur la simplification de l'accès aux services gouvernementaux permettront d'orienter le développement des grappes de services et l'ajout de nouvelles fonctionnalités dans Mon dossier citoyen.

Objectif stratégique 1.2

Simplifier les démarches des citoyens selon les événements de vie

Services Québec mise sur la création de grappes de services associées à des événements de vie comme approche pour faciliter l'accès aux services publics. Les grappes de services consistent en des regroupements de services ayant un lien naturel entre eux. Elles permettent de simplifier les démarches des citoyens et de rendre plus directe la prestation de services. La mise en place des grappes de services se traduit par la conception de divers produits tels que les guides informationnels, les parcours et les formulaires de déclaration unique de renseignements liés à un événement de vie précis (décès, naissance, etc.).

Un parcours relatif à un événement de vie permet au citoyen d'accéder à la liste personnalisée des démarches qu'il doit effectuer auprès des ministères et organismes gouvernementaux en fonction de sa situation. Quant à la déclaration unique, elle offre au citoyen la possibilité de fournir une seule fois au gouvernement les informations concernant son identité et sa situation ou celle d'une autre personne pour bénéficier de programmes et services de plusieurs ministères et organismes. Avec son autorisation, les informations le concernant sont transmises aux ministères et organismes concernés.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Nombre de livraisons de parcours d'ici mars 2014	6	Deux livraisons ont été effectuées relativement aux événements de vie Que faire lors d'un décès et S'installer au Québec.

En 2011-2012, deux livraisons de parcours liés aux événements de vie Que faire lors d'un décès et S'installer au Québec ont été effectuées. Pour l'événement de vie S'installer au Québec, des services sont proposés selon quatre profils de citoyens: Québécois de retour au Québec, résident permanent ou citoyen canadien, étudiant étranger ou travailleur temporaire et demandeur d'asile. La livraison liée à l'événement de vie Devenir parent a pour sa part consisté en l'ajout des démarches relatives à l'adoption au Québec et hors du Québec. Enfin, Services Québec a commencé, à l'hiver 2012, les travaux d'élaboration d'un guide électronique et d'un parcours pour l'événement Déménager.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Nombre de livraisons de déclarations uniques d'ici mars 2014	2	Des discussions sont amorcées avec des ministères et organismes en vue de conclure les ententes de partenariat nécessaires à la réalisation de la déclaration unique de décès.

Le Directeur de l'état civil travaille à l'élaboration d'une déclaration unique de décès inspirée de la déclaration unique de naissance, mise en œuvre en 2010. Des études réalisées par Services Québec ont permis de constater que, lors du décès d'un proche, les familles doivent souvent fournir les mêmes informations à plusieurs ministères et organismes. Dans le contexte de la mise en place des grappes de services, Services Québec souhaite offrir aux personnes qui ont à déclarer un décès la possibilité de donner leur consentement au Directeur de l'état civil afin qu'il communique aux organismes visés certains renseignements relatifs à ce décès. Le formulaire joint à la déclaration de décès leur permettrait également de demander l'accès à divers programmes et services gouvernementaux. Des discussions ont été amorcées au cours de la dernière année avec des ministères et organismes en vue de conclure les ententes de partenariat nécessaires à la réalisation de ce projet.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Nombre de nouvelles fonctionnalités offertes dans Mon dossier citoyen d'ici mars 2014	3	Les analyses visant l'ajout des nouvelles fonctionnalités ont débuté.

Mon dossier citoyen vise à faciliter les démarches des citoyens auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec en leur permettant, entre autres, d'enregistrer leurs parcours personnalisés dans un espace sécurisé. En plus de pouvoir consulter et enregistrer la liste des démarches correspondant à leur situation, les citoyens sont en mesure d'assurer un suivi de ces démarches et même d'ajouter des notes personnelles à leur liste. Mon dossier citoyen est accessible au moyen du service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR.

Certaines améliorations ont été apportées à Mon dossier citoyen en 2011-2012 : les citoyens peuvent maintenant y recevoir des messages personnalisés ainsi que des alertes lorsqu'une démarche gouvernementale arrive à échéance. De plus, clicSÉQUR offre la possibilité de choisir l'authentification unique. Les citoyens peuvent ainsi accéder à certains services gouvernementaux sans devoir recommencer le processus d'authentification. Une nouveauté dans l'application leur permet également de gérer leur compte clicSÉQUR, c'est-à-dire modifier leur mot de passe et leur adresse de courriel, consulter ou modifier leurs options de sécurité, activer ou désactiver l'authentification unique et annuler leur enregistrement à clicSÉQUR.

Deux nouveaux services gouvernementaux sont maintenant accessibles à partir de l'application, soit Mon dossier RRQ de la Régie des rentes du Québec et Certificats des conseillers en voyages de l'Office de la protection du consommateur, ce qui porte à 49 le nombre de services gouvernementaux accessibles par l'intermédiaire de Mon dossier citoyen.

D'ici mars 2014, trois nouvelles fonctionnalités seront ajoutées à Mon dossier citoyen. Celles-ci permettront au citoyen de produire et de préremplir des formulaires, de consulter les informations détenues à son sujet par les ministères et organismes et, enfin, d'avoir accès à d'autres services en ligne proposés par les ministères et organismes. Les analyses visant à définir les solutions d'affaires et les solutions informatiques, les enjeux et les risques ainsi que les efforts, les coûts et l'échéancier de mise en ligne des fonctionnalités ont débuté en 2011-2012.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux de satisfaction de la clientèle	90 % de satisfaction	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.

Objectif stratégique 1.3

Simplifier les démarches des entreprises selon leurs phases de développement

Développement d'une vision pour les services aux entreprises

En 2011-2012, Services Québec a précisé comment il entendait faire évoluer son offre de services à l'intention des entreprises. Des travaux ont été menés afin de proposer des mesures visant la simplification des démarches administratives à la fois dans le cadre de la Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat et au sein du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, à l'origine du rapport *Simplifier et mieux réglementer*.

Les principales mesures proposées qui concernent Services Québec consistent à

- faire connaître et bonifier l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services ;
- procéder à la migration de Mon dossier dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services vers Mon dossier Entreprise gouvernemental afin que les entreprises aient accès à un espace sécurisé gouvernemental où elles pourront faire affaire avec les ministères et organismes ;
- mettre en place l'inscription intégrée pour le traitement des demandes lors du démarrage d'une entreprise ainsi qu'un formulaire intégré pour le changement d'adresse ;
- analyser et intégrer, s'il y a lieu, l'application PerLE développée par Industrie Canada, qui permet aux entreprises d'obtenir la liste des permis et licences qu'elles doivent se procurer ;
- mettre en fonction une ligne 1 800 pour les entreprises.

Services Québec a aussi commencé les travaux visant à préciser la vision de développement de ces nouvelles mesures. Des travaux en vue de connaître des modèles innovateurs proposés dans certains pays et les autres provinces canadiennes ont été réalisés. De plus, une analyse approfondie de données d'enquête sur les besoins et attentes des entreprises a été effectuée. Grâce à ces études, Services Québec entend développer des services prometteurs de simplification au bénéfice des entreprises.

Amélioration de l'espace Entreprises

La clientèle de l'espace Entreprises bénéficie de nouveaux contenus et services répondant à certaines de ses préoccupations. Ainsi, la section Recrutement hors Québec, portant sur la mobilité de la main-d'œuvre, a été créée, le service de recherche d'aide financière, de permis et de formulaires pouvant être obtenus auprès du gouvernement du Québec a été amélioré et le parcours portant sur le renouvellement des permis et obligations figurant au dossier de l'entreprise a été assorti de capsules d'aide. L'espace Entreprises a également été adapté aux téléphones intelligents et offre, en version mobile, le dossier de l'entreprise, les résultats des parcours terminés, la section sur le développement durable et les actualités d'intérêt pour les entreprises.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux de contribution à la diminution du coût des formalités administratives	Cible non établie	Les travaux de détermination de la cible à atteindre pour 2014 sont en cours de réalisation.

Les formalités administratives découlent des lois et des règlements. La conformité à ces exigences entraîne des coûts directs pour les entreprises. L'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services offre aux entreprises des outils qui leur font gagner du temps dans la recherche de leurs obligations et qui leur permettent de devancer leurs activités lors du démarrage. C'est sur ces bases qu'une méthode de mesure a été mise au point par la Direction de l'allégement réglementaire et administratif du ministère du Conseil exécutif.

Services Québec s'est engagé à contribuer à la diminution des coûts des formalités administratives et à se fixer une cible à atteindre. La réduction du coût obtenue grâce à l'espace Entreprises a ainsi été établie à plus de 23 millions de dollars annuellement en 2010 par la Direction de l'allégement réglementaire et administratif du ministère du Conseil exécutif. Les travaux de détermination de la cible à atteindre pour 2014 sont en cours de réalisation.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux de satisfaction de la clientèle	90 % de satisfaction	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.

Objectif stratégique 1.4

Adapter les modes de prestation aux réalités des citoyens et des entreprises tout en favorisant la prestation électronique de services

Services Québec entend adapter ses modes de prestation (Internet, téléphone, comptoir) pour répondre aux attentes de la clientèle. La prestation électronique – dont la popularité est grandissante – sera favorisée. Ainsi, l'organisation souhaite accroître le nombre de services en ligne dont elle est responsable et le taux de leur utilisation.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Augmentation du taux d'utilisation des services en ligne DE*Clic!*	De 28 % en mars 2011 à 40 % en mars 2014	Le taux d'utilisation des services DE*Clic!* et DE*Clic!* Express est passé de 28 % à 34 %.

De constantes améliorations apportées aux services DE*Clic!*, qui permettent aux citoyens de demander en ligne des certificats ou des copies d'actes au Directeur de l'état civil, favorisent l'utilisation de ces services. En plus de profiter d'un moyen pratique, rapide et sécuritaire de faire leurs demandes, les citoyens optant pour ces services en ligne bénéficient d'un tarif avantageux. Au cours de l'année 2011-2012, le Directeur de l'état civil a adapté DE*Clic!* afin de permettre aux avocats et aux notaires d'effectuer, pour le compte de leurs clients, une demande de certificat ou de copie d'acte par Internet. D'autres améliorations apportées visaient à permettre aux avocats réalisant un mandat d'aide juridique de ne pas avoir à acquitter le paiement de la demande, les frais étant alors facturés à la Commission des services juridiques.

Le taux d'utilisation de DE*Clic!* et DE*Clic!* Express est passé de 28 % à 34 %, de mars 2011 à mars 2012, ce qui représente une augmentation de 6 points de pourcentage. De fait, le taux d'utilisation annuel moyen est de 35 % pour l'exercice 2011-2012.

Par ailleurs, d'autres projets réalisés au cours de la dernière année montrent l'importance accordée par Services Québec au développement de la prestation électronique de services. Par exemple, depuis février 2012, le Directeur de l'état civil offre le service en ligne Attestation de la validité d'un certificat ou d'une copie d'acte, permettant à une personne, un organisme ou une entreprise à qui est présenté un document d'état civil d'en vérifier la validité et d'obtenir la confirmation que les renseignements qui y figurent sont conformes à ceux inscrits au registre de l'état civil du Québec. Ce nouveau service constitue un moyen de réduire les risques de fraude et le vol d'identité.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Augmentation du taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne	De 54 % en 2010-2011 à 60 % en 2013-2014	Le taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne est passé de 54 % à 57 %.

En 2011-2012, 57 % des 653 447 demandes de changement d'adresse effectuées par l'intermédiaire du Service québécois de changement d'adresse ont été faites par Internet, ce qui représente une hausse de 3 points de pourcentage par rapport à l'exercice financier précédent.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen	De 15 700 au 31 mars 2011 à 100 000 d'ici mars 2014	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen était de 43 488.

Au 31 mars 2012, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen était de 43 638. Après avoir soustrait les 150 annulations[3], on compte un total de 43 488 utilisateurs. Un an plus tôt, le nombre d'utilisateurs était, sans compter les annulations, de 15 700 et, après avoir déduit les annulations, de 15 540. Près de trois fois plus de citoyens possèdent maintenant un compte dans Mon dossier citoyen. Ce bond considérable de 180 % par rapport à l'exercice précédent est principalement attribuable à la mise en ligne des nouveaux parcours associés aux événements de vie Que faire lors d'un décès et S'installer au Québec. Grâce à de tels résultats, Mon dossier citoyen atteint près de la moitié de la cible de 100 000 utilisateurs fixée pour mars 2014.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises	De 15 900 au 31 mars 2011 à 50 000 d'ici mars 2014	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises était de 19 120.

Mon dossier dans l'espace Entreprises propose des parcours dirigés sous forme de questionnaires thématiques qui orientent les entreprises dans leurs démarches auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec. Les entreprises peuvent conserver leurs renseignements et consulter leur dossier en ligne en tout temps pour connaître la liste des droits et obligations qui se rapportent à leurs activités selon leur situation particulière. À l'intérieur de cet espace confidentiel, les entreprises peuvent également avoir accès à des services gouvernementaux et remplir des formulaires afin de s'acquitter de diverses formalités administratives et juridiques.

Au 31 mars 2012, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises s'élevait à 19 120, comparativement à 15 900 pour l'exercice financier précédent, ce qui représente une hausse de 20 %. Cette augmentation s'explique par l'ajout de contenus informationnels renvoyant à Mon dossier dans l'espace Entreprises et par les travaux de référencement effectués pour que les moteurs de recherche trouvent plus facilement l'espace Entreprises. Les efforts de promotion de l'espace Entreprises réalisés dans le cadre de la Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat ont aussi contribué à rehausser la popularité de ce service.

Pour atteindre la cible de 50 000 utilisateurs de Mon dossier fixée pour mars 2014, Services Québec mise sur la promotion de l'espace Entreprises ainsi que sur la conclusion de partenariats qui favoriseront la proposition de nouveaux contenus et services.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Mise en œuvre de la stratégie d'évolution des modes de prestation de services	Mettre en œuvre la stratégie d'ici mars 2014	Des réflexions sont en cours pour élaborer la stratégie d'évolution des modes de prestation de services.

3. Les citoyens peuvent créer un dossier, puis décider ensuite de l'annuler au moyen d'une fonctionnalité de Mon dossier citoyen.

Projet de prolongation des heures d'ouverture du Centre de relations avec la clientèle

Des scénarios de prolongation des heures d'ouverture du Centre de relations avec la clientèle ont été analysés au cours de l'exercice 2011-2012. En prolongeant les heures d'ouverture du Centre, Services Québec souhaite répondre à la demande croissante des citoyens pour qu'il leur soit plus facile d'accéder aux services publics.

Projet d'ajout d'une ligne 1 800 pour les entreprises

Dans le cadre de la Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat, Services Québec a pris l'engagement de mettre en fonction une ligne 1 800 réservée aux entreprises. Une interconnexion de cette ligne avec celle des conseillers du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation est aussi prévue. À cet effet, un comité stratégique et un groupe de travail ont été formés. Les travaux entrepris par le groupe de travail en février 2012 lui ont permis de déposer, le 9 mars 2012, son plan d'action au comité stratégique.

Objectif stratégique 1.5

Enrichir les services d'accompagnement de la clientèle dans l'utilisation de la prestation électronique de services

Les citoyens et les entreprises qui ont besoin d'assistance pour utiliser un service en ligne ou repérer une information dans le Portail gouvernemental de services peuvent en faire la demande à un préposé de Services Québec. Ils ont la possibilité de communiquer par téléphone ou par courriel avec le Centre de relations avec la clientèle ou de se rendre à l'un des bureaux de Services Québec. Près de 200 postes informatiques en libre-service sont mis à leur disposition dans l'ensemble du réseau. La clientèle qui se présente au comptoir peut également consulter des aide-mémoire destinés à lui faciliter l'utilisation des services.

Services Québec veut enrichir les services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes de prestation en favorisant le libre-service. Des analyses ont débuté en 2011-2012 afin qu'une plus grande importance soit accordée aux aires réservées à l'accompagnement dans ses bureaux.

Enfin, Services Québec a offert aux préposés des formations adaptées afin qu'ils puissent offrir un accompagnement efficace à la clientèle relativement à la Déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale, à l'authentification unique par l'intermédiaire de clicSÉQUR et aux services en ligne du Registraire des entreprises.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux de satisfaction à l'égard des services d'accompagnement	90 % de satisfaction	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.

3.2 AUGMENTER L'ADHÉSION DES PARTENAIRES À LA PRESTATION INTÉGRÉE DE SERVICES

Axe 2 – Des alliances stratégiques

Objectif stratégique 2.1

Faire connaître Services Québec comme spécialiste en prestation intégrée de services

Services Québec s'est distingué comme spécialiste en prestation intégrée de services en 2011-2012, ce qui lui a permis de recevoir une mention spéciale dans la catégorie Fonction publique aux Prix d'excellence 2011 décernés par l'Institut de l'administration publique de Québec. Le projet soumis mettait en valeur deux réalisations du Directeur de l'état civil : la bonification de la déclaration de naissance en vue de réduire les formalités administratives des parents pour obtenir des services publics lors de l'arrivée d'un enfant et la mise sur pied de DE*Clic*! Express, un service électronique permettant aux parents de demander des certificats et des copies d'actes de naissance de façon simplifiée.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux de ministères et organismes gouvernementaux joints en fonction de la stratégie de promotion	100 % des ministères et organismes gouvernementaux	La stratégie de promotion a été élaborée à la fin de l'exercice 2011-2012.

Services Québec a élaboré à la fin de l'exercice 2011-2012 une stratégie de promotion visant principalement à faire connaître Services Québec comme spécialiste en prestation intégrée de services. Cette stratégie guidera l'élaboration de tous les plans de communication, dont celui destiné à présenter l'expertise, les actions et les réalisations de l'organisation aux ministères et organismes gouvernementaux.

Les moyens qui découleront de ce plan de communication commenceront à être mis en œuvre en 2012-2013, pour se poursuivre en 2013-2014. Il est donc trop tôt pour mesurer le taux de ministères et organismes joints en fonction de la stratégie de promotion.

Toutefois, pour se faire connaître, Services Québec a fait diverses présentations en 2011-2012 par l'intermédiaire de lieux d'échange tels que le Forum des dirigeants de l'information et le Centre d'expertise des grands organismes ou directement à des représentants des ministères et organismes.

Objectif stratégique 2.2

Rallier les ministères et organismes gouvernementaux à la prestation intégrée de services

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux de satisfaction à l'égard du processus de consultation	85 % de satisfaction	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.

Services Québec souhaite consulter ses principaux partenaires qui offrent des services aux citoyens et aux entreprises, dont les membres du Centre d'expertise des grands organismes, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. Il veut ainsi connaître leur vision et leurs besoins en matière de prestation de services, mais aussi leurs projets de développement afin d'agir en complémentarité. D'ici mars 2014, Services Québec réalisera un sondage sur la satisfaction à l'égard de son processus de consultation.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Nombre de nouveaux partenariats conclus	s. o.	Douze partenariats ont été conclus.

En 2011-2012, la collaboration de Services Québec et du Directeur de l'état civil avec des ministères et organismes gouvernementaux s'est traduite par la conclusion de 12 partenariats.

Tableau 7 – Nouveaux partenariats conclus avec les ministères et organismes gouvernementaux

Ministère ou organisme gouvernemental partenaire	Objet du partenariat
Autorité des marchés financiers	Les modalités de transfert des appels.
Centre de services partagés du Québec	La prise en charge des appels concernant les renseignements touchant le répertoire téléphonique du personnel de la fonction publique (REPTEL).
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	La prise en charge d'appels concernant les nouveaux relevés annuels des participants du réseau de la santé et des services sociaux.
Commission de l'équité salariale	Les modalités de transfert des appels.
Commission de la santé et de la sécurité du travail	Les modalités de transfert des appels.
Commission des transports du Québec	Les modalités de transfert des appels.
Curateur public du Québec	Les modalités de transfert des appels.
Ministère de la Santé et des Services sociaux	La prise en charge des appels concernant le Dossier de santé du Québec.
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	Les modalités de transfert des appels.
Régie du bâtiment du Québec	Les services de prise en charge des comptoirs d'accueil et la gestion de divers types d'examens pour les bureaux de Sherbrooke et de Gatineau.
Régie du logement	La prise en charge des appels de renseignements généraux concernant le renouvellement des baux durant la période de pointe.
Secrétariat du Conseil du trésor	La prise en charge des appels concernant les programmes d'équité salariale.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Nombre de partenariats renouvelés	s. o.	Un partenariat a été renouvelé.

Durant l'exercice 2011-2012, le Directeur de l'état civil a renouvelé un partenariat avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport concernant la consultation du registre de l'état civil du Québec dans le cadre de l'attribution d'un code permanent aux personnes fréquentant un établissement d'enseignement au Québec.

Objectif stratégique 2.3

Rallier des partenaires qui ne font pas partie de l'administration gouvernementale québécoise à la prestation intégrée de services

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Nombre de nouveaux partenariats	s. o.	Un partenariat a été conclu.

En 2011-2012, Services Québec a participé à diverses rencontres visant à favoriser des partenariats avec le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et des partenaires du secteur privé.

Les discussions entamées au cours des dernières années ont donné lieu, en 2011-2012, à une entente entre la Corporation des thanatologues du Québec et le Directeur de l'état civil relativement au déploiement graduel d'un extranet permettant aux thanatologues de transmettre par voie électronique les déclarations de décès et de demander, pour le compte de leurs clients, un certificat ou une copie d'acte relatif au décès. Ce projet s'est amorcé le 20 février 2012 auprès de trois maisons funéraires pour une période de six mois et sera mis en œuvre graduellement de façon que l'extranet soit accessible à tous les thanatologues qui le désireront en 2014.

De plus, des discussions ont eu lieu en 2011-2012 avec différents partenaires, tels que des ministères et organismes fédéraux, dans le but d'élaborer une déclaration unique de décès.

En novembre 2011, un service de validation systémique des certificats et copies d'actes de naissance a été mis en fonction en collaboration avec Service Canada. Il permet de valider sans délai les documents d'état civil des personnes qui, par exemple, demandent un numéro d'assurance sociale ou veulent obtenir un service offert par Ressources humaines et Développement des compétences Canada. La mise en place de ce service découle de l'entente conclue en 2010 entre Services Québec, le Directeur de l'état civil et Service Canada.

Services Québec a eu des discussions avec Industrie Canada en vue d'un partenariat concernant l'intégration de l'application PerLE (permis et licence pour les entreprises) dans l'espace Entreprises. Ces discussions ont mené à la réalisation d'une étude d'opportunité dont les résultats seront présentés en 2012-2013.

En ce qui a trait aux relations intergouvernementales canadiennes, Services Québec est membre du Comité de la prestation des services du secteur public, qui regroupe les responsables de la prestation de services des provinces et des territoires du Canada ainsi que du gouvernement du Canada. Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le Québec a été l'hôte de l'une des rencontres annuelles des comités paritaires (prestation de services et dirigeants principaux de l'information). De plus, Services Québec a participé à une rencontre à Ottawa ainsi qu'à des conférences téléphoniques pour assurer le suivi des dossiers. Les échanges ont porté sur la gestion des modes de prestation, le libre-service, le partage des meilleures pratiques, la recherche ainsi que le regroupement de services par événements pour les citoyens. Au cours de ce même exercice, la présidente-directrice générale de Services Québec a participé à la Table des sous-ministres fédéral, provinciaux et territoriaux sur la collaboration relative à la prestation de services des provinces et des territoires du Canada ainsi que du gouvernement du Canada.

Objectif stratégique 2.4

Optimiser les mécanismes de suivi et d'évaluation des ententes

Les relations que Services Québec maintient avec ses partenaires permettent d'évaluer leur satisfaction et de cibler des pistes d'amélioration applicables dans le cadre de l'entente en vigueur ou à considérer lors de son renouvellement. Une évaluation globale est aussi réalisée dans le cadre du processus de suivi ou de renouvellement de l'entente.

Les travaux d'élaboration d'un cadre de gestion en matière de partenariat, dans lequel sont définis le rôle du partenariat au sein de Services Québec ainsi que les responsabilités des unités administratives décisionnelles ou collaboratrices, ont été entrepris au cours de l'exercice 2011-2012 et seront terminés en 2012-2013.

Pour appuyer ce cadre de gestion, un processus global décrivant les principales étapes de réalisation d'un partenariat, de l'entrée d'une demande ou de la détermination d'une opportunité de partenariat jusqu'à la conclusion d'une entente, à son évaluation et à son renouvellement, est aussi en élaboration. Des processus ont été élaborés en 2011-2012 et d'autres s'ajouteront en 2012-2013.

Ce processus global, associé à une analyse des indicateurs de gestion des ententes de partenariat, permettra de développer graduellement les mécanismes de suivi, d'évaluation et de renouvellement des ententes qui formaliseront notamment l'évaluation des ententes et de la satisfaction des partenaires.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux d'ententes de partenariat évaluées en 2013-2014	100 % des ententes évaluées	Les ententes de partenariat seront évaluées d'ici mars 2014.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux de satisfaction des partenaires	85 % de satisfaction	Un sondage sera réalisé d'ici mars 2014.

3.3 CRÉER UN MILIEU DE TRAVAIL STIMULANT

Axe 3 – Un personnel mobilisé

Objectif stratégique 3.1

Fidéliser le personnel dans un contexte de mobilité

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux des membres du personnel ayant indiqué un niveau de satisfaction élevé au sondage sur la satisfaction au travail	De 48,4 % en 2009 à 55 % en 2011 et à déterminer pour 2013	La collecte des données obtenues au moyen du sondage sur la satisfaction au travail a débuté le 19 mars 2012. Les résultats seront présentés au cours de l'exercice 2012-2013.

Le sondage sur la satisfaction au travail de 2009 a permis d'alimenter la réflexion de l'organisation sur plusieurs aspects de sa gestion. Les membres du Comité de direction ont tenu compte des considérations des employés dans leur réflexion sur la structure administrative nécessaire à la réalisation du *Plan stratégique 2011-2014*. Par ailleurs, afin d'illustrer les résultats des plans d'action élaborés à la suite du sondage, une série de sept capsules reprenant diverses initiatives prises à l'égard de la satisfaction au travail a été publiée dans l'intranet.

La collecte des données obtenues au moyen du deuxième sondage sur la satisfaction au travail n'a débuté que le 19 mars 2012 en raison de l'implantation de la nouvelle structure administrative. Les résultats seront présentés au cours de l'exercice 2012-2013.

Fidélisation du personnel et reconnaissance

Dans un objectif de fidélisation du personnel, il importe de prendre en compte adéquatement les besoins et les préoccupations de celui-ci, particulièrement dans un contexte de transformation organisationnelle. En 2011-2012, une première version de la stratégie de valorisation de l'expertise et de fidélisation du personnel a été élaborée. Différentes actions, portant notamment sur les pratiques de reconnaissance et de partage de l'information, ont été menées en fonction des priorités de l'organisation. Dans le cadre de l'implantation de la nouvelle structure et de la réalisation de projets, une démarche de soutien aux gestionnaires et au personnel a été mise en œuvre. Au cours de 2011-2012, des ateliers de renforcement et de consolidation ont aussi été offerts en réponse à divers besoins.

Par ailleurs, un employé de Services Québec a été retenu parmi les trois finalistes du Prix reconnaissance Créativité et innovation décerné en novembre 2011 par le Forum des jeunes de la fonction publique québécoise.

Objectif stratégique 3.2

Développer et valoriser l'expertise du personnel

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année	De 57 % en 2010-2011 à 70 % en 2013-2014	Les membres du personnel ont participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année dans une proportion de 79 %.

Développement des compétences du personnel

Au cours de l'exercice 2011-2012, des efforts considérables ont été investis dans le développement des compétences du personnel. En effet, 79 % des membres du personnel ont participé au cours de l'année à au moins une activité de perfectionnement portant sur l'acquisition d'habiletés ou de connaissances ou encore leur intégration dans l'organisation et leur cheminement de carrière. Services Québec a ainsi dépassé l'objectif de 70 % qu'il s'était fixé pour 2013-2014.

La Politique organisationnelle de développement des personnes et des compétences ainsi que le cadre de gestion qui s'y rapporte ont été révisés. Cette révision a permis de circonscrire les objectifs de développement en fonction du *Plan stratégique 2011-2014*, notamment en définissant mieux les rôles et responsabilités des intervenants. La Politique comprend maintenant le Programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés ainsi que le cadre de développement des compétences des gestionnaires. L'objectif de ce dernier est de permettre aux gestionnaires de participer à un processus continu de développement des compétences tout en leur assurant un accompagnement personnalisé pendant toute la période de leur stage probatoire. La mise en œuvre de la Politique et la réalisation des travaux qui en découlent se poursuivront au cours de 2012-2013.

Trente-trois membres du personnel en situation de gestion ont pris part aux groupes de codéveloppement interministériels afin de discuter de préoccupations quotidiennes liées à leurs rôles et à leurs responsabilités ainsi que de consolider certains acquis qui leur permettront de faire face à des situations difficiles et de régler des problèmes.

De telles mesures et la mise en place de nouvelles pratiques et de nouveaux guides permettront une meilleure gestion de l'ensemble du processus de développement des compétences et des coûts qui y sont associés.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux des membres du personnel qui considèrent avoir du défi dans leur emploi dans le sondage sur la satisfaction au travail	De 48,9 % en 2009 à 55 % en 2011 et à déterminer pour 2013	La collecte des données obtenues au moyen du sondage sur la satisfaction au travail a débuté le 19 mars 2012. Les résultats seront présentés au cours de l'exercice 2012-2013.

Objectif stratégique 3.3

Accroître la performance et l'efficience par un processus d'amélioration continue

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Nombre de processus mis en place ou améliorés par année	Cible non établie	Un inventaire des processus ainsi qu'une démarche visant à déterminer les processus à mettre en place ou à améliorer en priorité ont été réalisés.

Afin d'implanter une culture d'amélioration continue, Services Québec vise à mettre en œuvre l'approche de gestion par processus pour l'ensemble des activités réalisées au sein de l'organisation. Cette approche permettra de mieux coordonner les efforts investis et d'assurer un meilleur suivi des résultats en vue de concrétiser les objectifs stratégiques fixés.

Pour déterminer les cibles pour les années 2012-2013 et 2013-2014, un recensement complet des processus de Services Québec a été effectué durant les mois de février et de mars 2012. Chacune des unités administratives de l'organisation a été sollicitée pour inventorier les processus de travail dont elle est responsable. Une démarche visant à cibler les processus à mettre en place ou à améliorer en priorité a été réalisée.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2011-2012, des travaux en vue de rendre plusieurs processus plus efficaces et efficients ont été réalisés. De nouveaux processus ont également été définis dans le cadre de projets de simplification ou de prestation intégrée de services.

Le Directeur de l'état civil a amélioré son service en ligne DE*Clic!* afin que les avocats et notaires puissent l'utiliser. En permettant à ces personnes de faire des demandes de certificats et de copies d'actes par Internet, le Directeur de l'état civil a du même coup optimisé ses processus, notamment en simplifiant la procédure d'authentification ainsi qu'en réduisant les problèmes relatifs à la manipulation du courrier, à la saisie d'information et à la numérisation de documents.

Les huit processus se rapportant à l'organisation du travail dans le cadre du projet Mon dossier citoyen ont été terminés en novembre 2011, ce qui a permis de clarifier les rôles et responsabilités des différents intervenants de Services Québec quant au traitement des demandes et à la gestion de l'application. De plus, les processus liés au Portail gouvernemental de services ont été révisés de façon à optimiser le travail des spécialistes affectés à son développement et à son entretien. Sur la base des résultats obtenus lors de la création des premiers parcours liés à des événements de vie, une révision a notamment été effectuée pour améliorer l'efficience du processus de création de tels parcours.

Enfin, l'organisation du travail de l'équipe chargée de la création et de la mise à jour des fiches du Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec et de l'équipe responsable des guides et parcours a été complètement revue à la suite des travaux modifiant l'architecture informationnelle des fiches du Répertoire. Quatorze processus ont ainsi été mis en place en 2011-2012.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012
Taux de projets réalisés selon le cadre de gestion en 2013-2014	100 % des projets réalisés selon le cadre de gestion	Un projet visant l'évolution du Bureau de projets est amorcé et un cadre de gestion de projet est en cours d'élaboration.

En 2011-2012, Services Québec a pris des mesures concrètes afin d'améliorer la gestion de ses projets.

D'une part, la réorganisation administrative de décembre 2011 a permis de mieux appuyer la gestion de projet. L'organisation s'est alors dotée de la Direction du bureau de projets et de la coordination des partenariats, qui doit non seulement coordonner les projets et les partenariats de Services Québec, mais aussi notamment préparer le portefeuille de projets et en assurer le suivi, veiller à la reddition de comptes annuelle et soutenir par son expertise les intervenants en gestion de projet. La Direction principale du développement et des projets stratégiques, où les activités touchant le développement de l'offre de services et la réalisation de projets ont été centralisées, a aussi été créée.

D'autre part, l'ampleur des projets que Services Québec réalise seul ou en partenariat avec différents ministères et organismes a amené l'organisation à repenser ses outils et méthodes de gestion de projet. Le Bureau de projets a ainsi fait l'objet d'une transformation amorcée en 2011-2012. Un processus organisationnel unique pour la gestion des projets a notamment été conçu. Pour implanter ce processus dans l'organisation, il a été jugé nécessaire d'élaborer un cadre de gestion de projet.

L'organisation a réalisé une avancée importante dans l'élaboration et la mise en place de son cadre de gestion de projet. Découpé selon les phases d'un projet et fondé sur les bonnes pratiques applicables à ce domaine, ce cadre viendra baliser la gestion des projets de l'organisation en plus de soutenir les équipes de projet dans la réalisation de leurs activités quotidiennes. Ce cadre vise ainsi à apporter une aide tangible aux équipes de projet en plus de permettre à l'organisation de se conformer aux exigences de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement. Les travaux se termineront au début de l'exercice 2012-2013. Par la suite, le cadre de gestion de projet sera implanté au sein des équipes de projet.

Enfin, un programme de formation en gestion de projet, qui a permis de joindre près de cent employés de l'organisation, a été proposé à compter de mars 2011. Ce programme a été préparé en fonction du type de contribution des employés et des gestionnaires dans les projets et de leurs connaissances en la matière.

4 PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de Services Québec a été publié en 2009 et révisé en 2010-2011.

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif de Services Québec **Poursuivre la promotion du concept et des principes de développement durable auprès des employés.**	
ACTION 1	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable.*
Indicateurs	Taux d'employés sensibilisés au développement durable Taux d'employés formés à la prise en compte des principes de développement durable
Résultats de l'année	Durant l'exercice 2011-2012, Services Québec a poursuivi ses activités de sensibilisation au développement durable. Ainsi, 99 nouveaux employés ont été rencontrés dans le cadre de cinq séances d'accueil. Ces personnes ont également été invitées à prendre connaissance du module de sensibilisation présenté dans l'intranet de Services Québec. En ce qui concerne la formation sur la prise en compte des principes de développement durable, Services Québec, en tant que membre du Centre d'expertise des grands organismes, a contribué à la conception de trois outils, soit une capsule Web expliquant chacun des 16 principes, un module de formation en ligne sur la démarche de prise en compte des principes et un atelier de formation en salle. Au cours du même exercice, Services Québec a par ailleurs fixé à 147 sa cible de membres du personnel qui seront formés à la prise en compte des principes de développement durable. Finalement, Services Québec a participé à cinq formations offertes par le Bureau de coordination du développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, notamment sur la prise en compte des principes de développement durable et les événements écoresponsables.

Objectif de Services Québec

Favoriser le partage des expertises entre les ministères et les organismes de la fonction publique québécoise.

ACTION 2	Participer à des réseaux d'échange et de partage sur le développement durable.
Indicateur	Nombre de projets ou d'actions ayant fait l'objet de la mise en commun d'expertises
Résultats de l'année	En 2011-2012, Services Québec a poursuivi sa collaboration au groupe de travail sur le développement durable du Centre d'expertise des grands organismes. Cette collaboration lui a permis de contribuer à la conception des trois outils de formation sur la prise en compte des principes de développement durable. Services Québec a également pu mettre à profit les travaux de certains des organismes membres pour élaborer ses propres outils, tels que le Cadre de gestion environnementale. Services Québec a par ailleurs désigné le vice-président aux relations avec les citoyens et les entreprises pour participer au comité interministériel de développement durable. À la suite de cette désignation, le vice-président et l'officière en développement durable de Services Québec ont participé à deux rencontres du comité.

Objectif gouvernemental 2

Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.

Objectif de Services Québec

Rendre accessible aux citoyens et aux entreprises, en un même endroit, l'information sur la démarche gouvernementale de développement durable.

ACTION 3	Publier une section Développement durable sur le Portail gouvernemental de services.
Indicateur	Nombre de visites et de pages vues dans la section Développement durable
Résultats de l'année	En 2011-2012, la section Développement durable présentée dans l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services a fait l'objet de 14 608 visites et 20 463 pages ont été vues. Quant à la section Développement durable mise en ligne dans l'espace Entreprises du Portail, elle a fait l'objet de 5 245 visites et 10 725 pages ont été vues. Dans le cadre des travaux touchant l'espace Entreprises, un représentant de Services Québec a participé à la Table d'accompagnement conseil des entreprises du secteur privé, ce qui a permis de réaménager la section Développement durable et d'y intégrer un outil de recherche des guides, formations et programmes destinés aux entreprises qui désirent effectuer une démarche en matière de développement durable.

Objectif gouvernemental 5

Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.

Objectif de Services Québec **Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.**	
ACTION 4	Responsabiliser les citoyens par rapport aux comportements préventifs à adopter et aux gestes à faire lors de situations d'urgence.
Indicateur	Nombre de visites et de pages vues dans la section Urgence Québec du Portail gouvernemental de services
Résultats de l'année	La mobilisation de la mission « Communication » lors des inondations en Montérégie a entraîné la mise en ligne de nombreuses communications dans la section Urgence Québec du Portail. Une vidéo d'information sur les éléments essentiels à une préparation à un sinistre majeur y a aussi été diffusée. Au cours de l'année 2011-2012, la section Urgence Québec a fait l'objet de 78 656 visites et 106 837 pages ont été vues. Par ailleurs, les médias sociaux Twitter et Facebook font désormais partie des moyens utilisés par Services Québec pour mieux informer les citoyens dans les situations d'urgence.

Objectif de Services Québec **Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.**	
ACTION 5	Créer et héberger le Centre d'expertise en communication du risque et d'urgence, en partenariat avec les universités.
Indicateurs	Nombre de mandats réalisés Nombre de demandes ponctuelles auxquelles le Centre a répondu
Résultats de l'année	En 2011-2012, Services Québec a parrainé le développement d'une communauté de pratique de la communication du risque. Cinq grands dossiers ont fait l'objet de discussions, et le Centre a répondu à 22 demandes ponctuelles.

Objectif de Services Québec **Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.**	
ACTION 6	Mettre en place des sous-comités « Communication » au sein des comités interministériels de gestion des risques auxquels Services Québec participe.
Indicateurs	Nombre de sous-comités « Communication » ayant tenu au moins une réunion au cours des 12 derniers mois Nombre de produits de communication élaborés en commun
Résultats de l'année	En 2011-2012, Services Québec a participé à un sous-comité « Communication » relativement au dossier de l'énergie nucléaire. Trois produits de communication ont été conçus, soit le *Plan de communication et la campagne d'information préventive en cas d'urgence nucléaire*, le *Plan de communication gouvernemental lors de conditions hivernales extrêmes* ainsi que le dossier *Érosion des berges* mis en ligne dans le site Internet du ministère de la Sécurité publique.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif de Services Québec **Contribuer aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.**	
ACTION 7	Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.
Indicateur	État d'avancement de la mise en œuvre du Cadre de gestion environnementale.
Résultats de l'année	En 2011-2012, Services Québec a adopté le Cadre de gestion environnementale de l'organisation. Depuis cette adoption, le suivi des actions qui découlent de ce cadre est fait en continu. Ainsi, plusieurs actions ont été accomplies, notamment la réactivation de la fonctionnalité d'impression recto-verso automatique à la suite de l'harmonisation des réseaux informatiques et l'inscription par défaut de l'ensemble du personnel au bulletin de paie électronique.

Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

Objectif de Services Québec **Accroître la satisfaction au travail du personnel.**	
ACTION 8	Améliorer certaines pratiques organisationnelles et de gestion.
Indicateur	Degré de satisfaction au travail des employés.
Résultats de l'année	En 2011-2012, Services Québec a continué le suivi du plan d'action visant l'amélioration de certaines pratiques organisationnelles et de gestion. Au nombre des activités réalisées, sept capsules visant à faire connaître différentes initiatives lancées au sein des unités pour accroître la satisfaction au travail ont été diffusées dans l'intranet, des attentes ont été signifiées aux gestionnaires en matière de gestion des personnes et un accompagnement a été offert aux nouveaux gestionnaires. Enfin, dix chroniques portant sur les habiletés en ressources humaines ont été proposées à l'ensemble des gestionnaires. Un deuxième sondage sur la satisfaction au travail des employés a été lancé en mars 2012.

Objectif de Services Québec

Réduire les délais associés au traitement des déclarations acheminées au Directeur de l'état civil par les partenaires.

ACTION 9	Diminuer le risque d'erreurs dans les déclarations acheminées au Directeur de l'état civil par les partenaires.
Indicateurs	Nombre d'outils élaborés Proportion des déclarations nécessitant un suivi sur le nombre total de déclarations reçues
Résultats de l'année	Cette action est terminée. Les guides mis en ligne en 2010-2011 dans le site Internet du Directeur de l'état civil à l'intention des partenaires ont fait l'objet de nombreuses consultations au cours de l'exercice 2011-2012. Le guide destiné aux célébrants de mariages et d'unions civiles a été consulté 17 999 fois. Un autre guide d'information, destiné aux thanatologues, a fait l'objet de 7 768 consultations. En 2011-2012, aucun nouvel outil n'a été élaboré. En raison de changements apportés aux processus de travail liés à l'inscription des mariages et des décès, il n'est pas possible d'évaluer la proportion des déclarations nécessitant un suivi sur le nombre total de déclarations reçues. On note toutefois une amélioration de la qualité des informations reçues des partenaires depuis la mise en ligne des guides conçus à leur intention.

Objectif gouvernemental 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif de Services Québec

Faciliter l'accès aux services gouvernementaux dans les régions du Québec.

ACTION 10	Promouvoir le regroupement de services gouvernementaux en région.
Indicateur	Nombre d'ententes conclues avec les ministères et les organismes
Résultats de l'année	En 2011-2012, Services Québec a conclu quatre ententes visant le regroupement de services en région : entente de services avec la Régie du bâtiment du Québec pour offrir les services de renseignements généraux à Sherbrooke, entente de services avec la Régie du bâtiment du Québec pour offrir les services de renseignements généraux et les services de prestation des examens à Gatineau, entente d'occupation avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour le partage de bureaux à Sept-Îles, entente d'occupation avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec pour le partage de bureaux à Bedford. De plus, Services Québec a procédé au regroupement de bureaux dans les municipalités suivantes : Jonquière, Québec (Lebourgneuf), Saint-Jérôme et Baie-Comeau.

Objectif gouvernemental 23

Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.

Objectif de Services Québec **Partager son expertise avec les partenaires nationaux et internationaux dans les domaines liés à sa mission.**	
ACTION 11	Devenir collaborateur du Centre de valorisation internationale de l'expertise publique québécoise (CVIEPQ).
Indicateurs	Nombre de missions de coopération réalisées avec le CVIEPQ Nombre de délégations étrangères accueillies
Résultats de l'année	Durant l'exercice 2011-2012, la participation au Programme d'appui au renforcement de la gestion publique en Haïti s'est poursuivie. Trois missions ont été menées. Deux d'entre elles visaient à fournir une expertise conseil concernant la modernisation du registre de l'état civil haïtien. L'autre mission visait à offrir de la formation en communication d'urgence à de nouveaux délégués départementaux et à des employés de différents ministères haïtiens. Au cours de ce même exercice, Services Québec a également accueilli une délégation de la Wallonie relativement à la simplification administrative et au gouvernement en ligne.

5 UTILISATION DES RESSOURCES

5.1 RESSOURCES HUMAINES ET ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Au cours de l'exercice 2011-2012, l'organisation a embauché 16 employés réguliers, 78 occasionnels de même que 133 étudiants et a accueilli 8 stagiaires. Ainsi, un total de 235 personnes ont été embauchées au cours de l'exercice 2011-2012, par rapport à 190 l'année précédente. L'écart est principalement attribuable à une hausse d'embauche d'étudiants.

Tableau 8 – Embauche totale par statuts d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	16	78	133	8

Le nombre d'employés réguliers était de 642 au 31 mars 2012, comparativement à 507 en 2010-2011. L'écart est attribuable à la nomination de 131 employés syndiqués à titre d'employés temporaires en vertu de la lettre d'entente numéro 10 de la convention collective des fonctionnaires 2010-2015 (occasionnels 44-48).

La répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2012 par unités administratives est présentée au tableau 9.

Au cours de l'exercice 2011-2012, Services Québec a utilisé 813,6 équivalents temps complet (ETC). Au 31 mars 2012, Services Québec comptait 960 personnes, comparativement à 917 au 31 mars 2011.

Tableau 9 – Répartition de l'effectif par unités administratives

Unité administrative	Réguliers	Occasionnels	Étudiants et stagiaires	Total
Unités relevant de la présidente-directrice générale	52	5	1	58
Direction générale de l'administration et des communications	59	8	0	67
Directeur de l'état civil	159	37	2	198
Vice-présidence au développement des services et au partenariat	111	8	2	121
Vice-présidence aux relations avec les citoyens et les entreprises	261	194	61	516
Total	**642**	**252**	**66**	**960**

Tableau 10 – Effectif en poste[1] au 31 mars 2012

Secteur d'activité ou orientation stratégique	Total
Prestation électronique de services	59
Centre de relations avec la clientèle	239
Réseau de services	285
Directeur de l'état civil	211
Administration, gouvernance et communications	166
Total	**960**

1. Effectif en poste : Nombre de personnes occupant un poste au 31 mars 2012.

Climat de travail

Comme mentionné précédemment, Services Québec a lancé en mars 2012 un deuxième sondage sur la satisfaction au travail des employés.

Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel régulier

Tableau 11 – Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel régulier

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Taux de départs volontaires	18 %	20 %	15 %

La baisse du taux de départs volontaires est principalement attribuable à la diminution du nombre de départs à la retraite en 2011-2012 par rapport aux deux années précédentes.

Formation et perfectionnement du personnel

Au total, 4 134 jours de formation ont été offerts aux 960 employés, ce qui représente 4,3 jours-personnes. Les coûts associés à la formation sont de 1 108 083 $, dont 297 638 $ sont liés aux coûts directs de la formation et aux déplacements et 810 445 $ aux salaires. Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation est de 2,3 %, comparativement à 1,8 % en 2010-2011.

Planification de la main-d'œuvre

Des travaux de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ont été réalisés au sein de plusieurs secteurs de Services Québec au cours de l'exercice 2011-2012. Il s'agit d'une analyse quantitative et qualitative des postes et du personnel de l'organisation visant à déterminer quels sont les postes vulnérables en fonction des projets organisationnels. Cette démarche permet la mise en place de mesures visant le maintien de l'expertise nécessaire à la réalisation de la mission, notamment en ce qui concerne le remplacement du personnel qui partira pour la retraite. Les travaux accomplis portent à 81 % l'état d'avancement de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre au sein de Services Québec. Au cours de l'exercice 2011-2012, l'organisation compte 25 départs à la retraite, dont 24 concernent des employés réguliers.

Membres de groupes cibles

En 2011-2012, l'embauche globale des membres des groupes cibles représentait 18,8 % de l'embauche d'employés réguliers.

Tableau 12 – Embauche des membres de groupes cibles par statuts d'emploi

Statut d'emploi	Embauche totale 2011-2012	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statuts d'emploi[1]
Réguliers	16	1	1	0	1	3	18,8 %
Occasionnels	78	6	1	0	0	7	9,0 %
Étudiants	133	16	3	0	4	23	17,3 %
Stagiaires	8	0	0	0	0	0	0,0 %

1. Le taux d'embauche par statuts d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2011-2012 dans le statut d'emploi.

Tableau 13 – Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statuts d'emploi : résultats comparatifs par années

Année	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2009-2010	12,0 %	6,6 %	32,3 %	0,0 %
2010-2011	24,0 %	13,6 %	16,9 %	20,0 %
2011-2012	18,8 %	9,0 %	17,3 %	0,0 %

Tableau 14 – Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars 2012

Groupe cible	2010	2011	2012
Communautés culturelles	27	30	43
	(5,1 %)[2]	(5,9 %)	(6,7 %)
Autochtones	1	1	4
	(0,2 %)	(0,2 %)	(0,6 %)
Anglophones	6	6	7
	(1,1 %)	(1,2 %)	(1,1 %)
Personnes handicapées	10	9	15
	(1,9 %)	(1,8 %)	(2,3 %)

1. Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible.

2. Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total.

Tableau 15 – Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégories d'emplois à la fin de mars 2012

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel de bureau et technicien	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Communautés culturelles	0	13	30	0	0	43
		(2,0 %)	(4,7 %)			(6,7 %)
Autochtones	0	1	3	0	0	4
		(0,2 %)	(0,4 %)			(0,6 %)
Anglophones	0	1	6	0	0	7
		(0,2 %)	(0,9 %)			(1,1 %)
Personnes handicapées	0	2	13	0	0	15
		(0,3 %)	(2,0 %)			(2,3 %)

1. Cette catégorie inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Tableau 16 – Taux d'embauche des femmes par statuts d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	9	60	82	7	158
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2011-2012	56,3 %	76,9 %	61,7 %	87,5 %	67,2 %

Tableau 17 – Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2012 par catégories d'emplois

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel de bureau et technicien	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	56	193	392	1	642
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	31	126	321	0	478
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	55,4 %	65,3 %	81,9 %	0	74,5 %

1. Cette catégorie inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Services Québec privilégie l'embauche des personnes handicapées lors de l'embauche du personnel régulier. Au besoin, le travail est organisé et les installations sont adaptées de façon à contribuer au bien-être de ces personnes. Ainsi, Services Québec respecte les objectifs du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

5.2 NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Le décret du 26 avril 2010 portant sur l'application de l'article 8 des *Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein* présente de nouvelles dispositions relativement à l'attribution des bonis au rendement. Le *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014* prévoit par ailleurs la suspension du versement des primes au rendement accordées aux cadres pour les années 2010-2011 et 2011-2012.

Les ministères et organismes concernés doivent rendre compte des bonis versés au cours de l'exercice 2011-2012 pour la période d'évaluation du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres de Services Québec en 2011-2012.

5.3 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Tableau 18 – Répartition des sources de financement pour les exercices 2011-2012 et 2010-2011

Source de financement	2011-2012			2010-2011	
	Budget	Revenus		Revenus	
	(000 $)	(000 $)	%	(000 $)	%
Gouvernement du Québec					
Honoraires de gestion – Contribution gouvernementale	51 836	51 836	57 %	53 784	56 %
Gouvernement en ligne[1]	5 600	5 835	6 %	10 855	11 %
	57 436	**57 671**	**63 %**	**64 639**	**67 %**
Honoraires de gestion					
Ententes – Services Québec	14 783	13 983	15 %	14 090	15 %
Ententes – Directeur de l'état civil	1 163	1 072	1 %	3 365	3 %
Tarification aux usagers – Directeur de l'état civil	19 544	19 029	21 %	14 937	15 %
	35 490	**34 034**	**37 %**	**32 392**	**33 %**
Total	**92 926**	**91 705**	**100 %**	**97 031**	**100 %**

1. Honoraires provenant de la provision du Secrétariat du Conseil du trésor destinée au développement des projets du gouvernement en ligne.

Les revenus pour l'exercice financier 2011-2012 ont diminué de 5 326 000 $ par rapport à l'exercice précédent.

Les revenus provenant de la Provision pour augmenter, avec l'autorisation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne ont été inférieurs à l'exercice précédent en raison de la fin des projets se rapportant à Mon dossier citoyen, à l'espace Citoyens et au service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR à l'automne 2011.

Les honoraires de gestion facturés aux partenaires du Directeur de l'état civil en vertu d'ententes ont quant à eux diminué à la suite d'une révision à la baisse des tarifs unitaires en ce qui concerne la transmission électronique de données.

Enfin, pour ce qui est de la tarification aux usagers du Directeur de l'état civil, une augmentation des revenus, attribuable à la hausse des tarifs liés à la délivrance de certificats et de copies d'actes, est constatée. Cette augmentation est atténuée par une baisse du nombre de demandes reçues par rapport à l'exercice 2010-2011.

Tableau 19 – Utilisation des ressources financières pour les exercices 2011-2012 et 2010-2011 par secteurs d'activité

Secteur d'activité	2011-2012			2010-2011[1]	
	Budget (000 $)	Dépenses (000 $)	Variation (000 $)	Dépenses (000 $)	Variation (000 $)
Prestation électronique de services	13 519	10 997	2 522	16 764	(5 767)
Centre de relations avec la clientèle	12 437	12 748	(311)	11 688	1 060
Réseau de services	25 204	24 467	737	25 385	(918)
Directeur de l'état civil	16 011	14 427	1 584	16 265	(1 838)
Administration, gouvernance et communications	17 174	18 394	(1 220)	14 459	3 935
Budget relatif aux projets du plan d'action organisationnel	6 293	–	6 293	–	–
Total	**90 638**	**81 033**	**9 605**	**84 561**	**(3 528)**

1. Certains chiffres de 2010-2011 ont été adaptés de façon qu'ils soient conformes à la présentation adoptée en 2011-2012.

Les dépenses pour l'exercice financier 2011-2012 ont diminué de 9 605 000 $ par rapport au budget initial et de 3 528 000 $ par rapport à l'exercice précédent. La variation entre le budget et les dépenses s'explique principalement par la réserve de 6 293 000 $ constituée en début d'année pour des projets liés au plan stratégique alors en élaboration, qui n'a pas été utilisée.

Les variations observées dans les dépenses liées à la prestation électronique de services pour l'exercice 2011-2012 relativement au budget initial et à l'exercice précédent résultent notamment des projets se rapportant à Mon dossier citoyen, à l'espace Citoyens et au service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR terminés à l'automne 2011, pour lesquels des coûts inférieurs aux sommes autorisées ont été engagés. De plus, la diminution substantielle en 2011-2012 des frais exigés par le Centre de services partagés du Québec pour le maintien et l'hébergement technologique du Portail a contribué à cette variation.

Dans le secteur du réseau de services, la diminution des dépenses par rapport au budget initial et par rapport à l'exercice 2010-2011 est entre autres attribuable à des rétrocessions de locaux ainsi qu'à l'annulation de loyers.

Les variations observées dans les dépenses pour 2011-2012 relativement au budget initial et aux dépenses pour 2010-2011 du Directeur de l'état civil sont principalement attribuables à la baisse des traitements entraînée par la révision des processus de travail, à la diminution des dépenses de nature administrative découlant de l'application de la Politique de réduction des dépenses ainsi qu'à la fin de l'amortissement d'actifs acquis lors de l'intégration du Directeur de l'état civil à Services Québec, en 2008.

Enfin, l'augmentation des dépenses en administration, gouvernance et communications, par rapport à l'exercice 2010-2011 et par rapport au budget initial, s'explique principalement par la variation de la provision pour maladies et vacances ainsi que par l'augmentation du nombre de ressources affectées à ce secteur d'activité.

5.4 MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

En vertu de la Politique de réduction des dépenses 2010-2014, adoptée par le conseil d'administration le 22 novembre 2010, Services Québec s'est fixé pour l'exercice 2011-2012 un objectif global de compression sur sa masse salariale et ses dépenses de nature administrative de 2 288 k$, dont au minimum 1 308 k$ visaient les dépenses de nature administrative. Les objectifs fixés dans la Politique de réduction ont été atteints.

Tableau 20 – Mesures de réduction des dépenses

Type de dépenses	Base de référence 2009-2010 (000 $)	Dépenses réelles visées par la Politique 2011-2012 (000 $)	Réduction des dépenses 2011-2012 (000 $)	Cible de réduction 2011-2012 %
Masse salariale	49 001	47 222	1 779	2
Dépenses de nature administrative	18 686	16 436	2 250	7
Total	**67 687**	**63 658**	**4 029**	**s. o.**

Les dépenses de nature administrative présentées au tableau 20 incluent celles engagées pour la formation, les déplacements et la publicité, qui sont assujetties à une réduction particulière de 25 %.

Tableau 21 – Mesures de réduction des dépenses pour la formation, les déplacements et la publicité

Type de dépenses	Base de référence 2009-2010 (000 $)	Dépenses réelles visées par la Politique 2011-2012 (000 $)
Formation, déplacements et publicité	569	539

5.5 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les efforts en matière de ressources informationnelles à Services Québec ont principalement été consacrés à des projets se rapportant à Mon dossier citoyen, à l'espace Citoyens du Portail gouvernemental de services et au service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR. La gestion de ces projets a été assurée par Services Québec, mais la responsabilité des actifs et du financement relevait du Secrétariat du Conseil du trésor. Les coûts de développement, payés à même la Provision pour augmenter, avec l'autorisation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne, totalisent 4070 k$ en 2011-2012.

Par ailleurs, Services Québec a travaillé en 2011-2012 à la réalisation d'un certain nombre d'autres projets en ressources informationnelles. Le tableau 22 présente les projets en cours, entrepris, terminés ou reportés.

Tableau 22 – Projets en ressources informationnelles

Statut des projets	Nombre de projets
Projets en cours au début de l'exercice	3
Projets entrepris au cours de l'exercice	4
Projets en cours à la fin de l'exercice	5
Projets terminés au cours de l'exercice	1
Projets reportés au prochain exercice	1

Trois projets étaient en cours au début de l'exercice :

- le projet d'extranet (première phase) à l'intention des thanatologues, qui a été entrepris en 2010-2011, mis en ligne en 2011-2012 et était toujours en cours à la fin de l'exercice ;
- le projet de validation en ligne des certificats et des copies d'actes délivrés par le Directeur de l'état civil, qui s'est terminé au cours de l'exercice ;
- le projet de demande en ligne de l'inscription d'une naissance au registre de l'état civil du Québec, qui a été reporté à l'exercice 2012-2013 ; le titre et la portée de ce projet seront revus afin d'effectuer certains travaux préparatoires à la réception de tous les renseignements nécessaires à l'inscription d'un événement d'état civil.

Quatre projets entrepris en 2011-2012 étaient en cours à la fin de l'exercice, soit

- les travaux liés à la mise en place d'un service de gestion des données officielles d'identité et d'adresse;
- le projet PerLE (permis et licences pour les entreprises);
- le projet de migration des serveurs de l'infrastructure technologique du Directeur de l'état civil;
- les études d'opportunité sur les médias sociaux (Mon dossier citoyen) prévues au dossier de présentation stratégique 2011-2014 approuvé par le Conseil du trésor.

Les dépenses de Services Québec se rapportant à ces projets en ressources informationnelles de même qu'aux activités de continuité et d'encadrement qui y sont liées sont présentées au tableau suivant.

Tableau 23 – Dépenses en ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012

Type de dépenses	Dépenses (000 $)
Projets de développement	328
Autres activités	14 482
Total	**14 810**

Les dépenses regroupées sous l'appellation *Autres activités* comprennent notamment celles liées à l'infrastructure bureautique et technologique, aux applicatifs, aux télécommunications et à la téléphonie ainsi qu'à l'entretien, à l'exploitation et à l'amélioration du Portail gouvernemental de services.

6 ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE TERMINÉ AU 31 MARS 2012

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de Services Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Services Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le Comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de Services Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

GUYLAINE RIOUX
Présidente-directrice générale

ANDRÉ LECLERC
Directeur du budget et de la comptabilité

Québec, le 21 juin 2012

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de Services Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives incluses dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et, notamment, de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Services Québec au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

MICHEL SAMSON, *CPA auditeur, CA*

Québec, le 21 juin 2012

SERVICES QUÉBEC
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
REVENUS		
Honoraires de gestion – Contribution gouvernementale	51 836 200 $	53 783 890 $
Honoraires de gestion (note 3)	19 688 459	24 432 825
Services du Directeur de l'état civil (note 4)	20 050 985	18 302 857
Autres	129 197	511 600
	91 704 841	97 031 172
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	49 107 023	45 732 529
Services de transport et de communication	4 802 862	4 881 046
Maintien et hébergement technologique du Portail	1 956 254	3 009 112
Services professionnels et administratifs	10 994 667	16 001 769
Entretien et réparations	390 349	133 564
Loyers	7 799 078	8 030 975
Fournitures et approvisionnements	887 068	937 792
Intérêts sur la dette à long terme	122 006	242 175
Intérêts et frais bancaires	269 592	218 072
Amortissement des immobilisations corporelles	4 638 836	5 301 460
Perte nette sur radiation d'immobilisations corporelles	18 792	42 832
Créances douteuses	46 038	26 441
	81 032 565	84 560 767
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	10 672 276	12 470 405
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	14 061 746	1 591 341
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**24 734 022 $**	**14 061 746 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	18 176 096 $	5 982 597 $
Avance au Fonds consolidé du revenu sans intérêts ni modalités d'encaissement	16 318 870	14 576 664
Créances (note 5)	4 898 790	10 472 282
À recevoir du gouvernement du Québec		327 922
	39 393 756	31 359 465
PASSIFS		
Charges à payer et frais courus (note 7)	6 749 081	8 716 937
Provision pour vacances (note 8)	5 440 720	5 442 611
Dette à long terme (note 9)	772 422	4 787 434
Provision pour congés de maladie (note 8)	8 736 854	8 127 795
Revenus reportés	323 142	308 268
	22 022 219	27 383 045
ACTIFS FINANCIERS NETS	17 371 537 $	3 976 420 $
ACTIFS NON FINANCIERS		
Charges payées d'avance	160 190 $	139 423 $
Immobilisations corporelles (note 10)	7 202 295	9 945 903
	7 362 485	10 085 326
EXCÉDENT CUMULÉ	24 734 022 $	14 061 746 $

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 11)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

MONIQUE L. BÉGIN
Présidente

MARC GIROUX
Administrateur

SERVICES QUÉBEC
ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	10672276 $	12470405 $
Acquisition d'immobilisations corporelles	(1915520)	(549436)
Amortissement des immobilisations corporelles	4638836	5301460
Perte nette sur radiation d'immobilisations corporelles	18792	42832
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	1500	
	2743608	4794856
Acquisition de charges payées d'avance	(160190)	(139423)
Utilisation de charges payées d'avance	139423	391051
	(20767)	251628
AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	13395117	17516889
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) AU DÉBUT	3976420	(13540469)
ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN	**17371537 $**	**3976420 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent de l'exercice	10 672 276 $	12 470 405 $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	4 638 836	5 301 460
Virement des revenus reportés	(186 877)	(517 645)
Perte nette sur radiation d'immobilisations corporelles	18 792	42 832
	15 143 027	17 297 052
Variation des actifs et passifs liés aux activités de fonctionnement :		
Créances	5 573 492	(2 835 402)
Charges payées d'avance	(20 767)	251 628
À recevoir du gouvernement du Québec	327 922	581 111
Charges à payer et frais courus (note 12)	(2 368 145)	452 071
Provision pour vacances	(1 891)	(292 535)
Revenus reportés	201 751	123 273
Provision pour congés de maladie	609 059	(881 326)
	4 321 421	(2 601 180)
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	19 464 448	14 695 872
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 12)	(738 628)	(1 161 006)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	1 500	
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations	(737 128)	(1 161 006)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme (note 12)	(4 791 615)	(2 631 468)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(4 791 615)	(2 631 468)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	13 935 705	10 903 398
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	20 559 261	9 655 863
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 12)	**34 494 966 $**	**20 559 261 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2012

1. CONSTITUTION ET MISSION

Services Québec, personne morale au sens du Code civil du Québec, est constitué en vertu de l'article 1 de la *Loi sur Services Québec* (L.R.Q., chapitre S-6.3), laquelle est entrée en vigueur le 2 mai 2005.

Sa mission consiste à offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Services Québec finance ses activités par les revenus provenant des frais, commissions et honoraires qu'il perçoit en vertu d'une entente ou d'un décret, du revenu des biens et des services qu'il offre ainsi que des autres sommes qu'il reçoit.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, Services Québec est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu du Québec et du Canada.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, Services Québec utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public* et, pour la première année, applique le modèle de présentation recommandé dans ce dernier. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec les Normes comptables canadiennes du secteur public.

La préparation des états financiers de Services Québec, conformément aux Normes comptables canadiennes du secteur public, exige le recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et des passifs, la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations corporelles et les provisions congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

REVENUS

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus, y compris les gains, sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Les revenus provenant des honoraires de gestion et les autres revenus sont constatés lorsqu'il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord, que le service a été rendu ou le bien livré, que son prix est déterminé ou déterminable et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

CHARGES

Les charges comprennent le coût des ressources qui sont consommées dans le cadre des activités de fonctionnement de l'exercice et qui peuvent être rattachées à ces activités.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les postes de l'encaisse ainsi que l'avance au Fonds consolidé du revenu.

PASSIFS

Avantages sociaux futurs

Provision pour vacances

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire, puisque la direction estime que les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée et selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementales, compte tenu que Services Québec ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Dette à long terme

Les emprunts liés à la dette à long terme sont comptabilisés au montant du capital à rembourser à l'échéance.

Obligations découlant des contrats de location-acquisition

Les contrats de location auxquels Services Québec est partie à titre de preneur, et par lesquels la quasi-totalité des avantages et des risques liés à la propriété lui est transférée, sont constatés à titre d'immobilisations corporelles et inclus dans les obligations découlant de contrats de location-acquisition. Le coût comptabilisé au titre des contrats de location-acquisition représente la valeur actualisée des paiements minimums exigibles en vertu du bail.

Les autres contrats de location sont comptabilisés comme des contrats de location-exploitation et les coûts de location qui en découlent sont inscrits à titre de charges au cours de l'exercice où ils surviennent.

Revenus reportés

Les sommes perçues affectées à des projets non réalisés ou pour des services non rendus à la fin de l'exercice sont reportées et constatées comme revenus dans l'exercice où les projets sont réalisés ou dans l'exercice où les services sont rendus.

ACTIFS NON FINANCIERS

Charges payées d'avance

Les charges payées d'avance représentent des débours effectués avant la fin de l'exercice pour des services dont Services Québec bénéficiera au cours du ou des prochains exercices. Ces charges seront imputées aux résultats au moment où Services Québec bénéficiera des services acquis.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes:

Améliorations locatives	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Matériel et équipement de bureau	5 ans
Équipement et matériel audiovisuel, d'exposition et de photographie	5 ans
Logiciels	5 ans
Développement informatique	5 ans

Les immobilisations corporelles en cours de développement sont amorties lorsqu'elles sont terminées et qu'elles sont mises en exploitation.

Réduction de valeur sur les immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de Services Québec de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

3. HONORAIRES DE GESTION

	2012	2011
Conseil du trésor	5 843 301 $	10 854 751 $
Régie de l'assurance maladie du Québec	806 692	925 427
Fonds d'information sur le territoire	8 220 000	8 220 000
Agence du revenu du Québec	2 320 448	2 339 912
Autres apparentés sous contrôle commun	1 793 609	1 362 756
Non-apparentés	704 409	729 979
	19 688 459 $	**24 432 825 $**

4. SERVICES DU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

	2012	2011
Demandes de certificats		
Autres apparentés sous contrôle commun	450 666 $	285 120 $
Non-apparentés	17 905 173	14 017 429
	18 355 839	14 302 549
Changements de nom		
Non-apparentés	149 591	147 146
Attestations		
Régie de l'assurance maladie du Québec	1 843	
Autres apparentés sous contrôle commun	33 556	32 020
Non-apparentés	401 818	382 920
	437 217	414 940
Inscriptions et filiations tardives		
Autres apparentés sous contrôle commun	203	150
Non-apparentés	86 384	72 394
	86 587	72 544
Transmissions électroniques de données		
Régie de l'assurance maladie du Québec	146 563	737 015
Autres apparentés sous contrôle commun	178 768	750 958
Non-apparentés	482 910	1 391 965
	808 241	2 879 938
Autres		
Autres apparentés sous contrôle commun	5 000	16 770
Non-apparentés	208 510	468 970
	213 510	485 740
	20 050 985 $	**18 302 857 $**

5. CRÉANCES

	2012	2011
Conseil du trésor	823350 $	6669313 $
Régie de l'assurance maladie du Québec	1626663	1126946
Agence du revenu du Québec	440557	759518
Autres apparentés sous contrôle commun	1448013	1143560
Autres	560207	772945
	4898790 $	**10472282 $**

6. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

En vertu du décret 336-2011, daté du 30 mars 2011, le gouvernement du Québec a autorisé une ou plusieurs avances pour un montant maximal de 6000000 $ auprès du Fonds consolidé du revenu. Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et viendront à échéance le 31 mai 2016. Depuis le 31 mars 2011, cette avance est inutilisée et le taux d'intérêt actuel est de 3,00 % (2011 : 3,00 %).

7. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2012	2011
Fournisseurs et frais courus	1545743 $	2314708 $
Traitements et avantages sociaux	2214447	2218876
Centre de services partagés du Québec	2734592	4051288
Autres apparentés sous contrôle commun	254299	132065
	6749081 $	**8716937 $**

8. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de Services Québec participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), au Régime de retraite des ex-agents de la paix en services correctionnels (RRAPSC), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec (RREFQ). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2012, le taux de cotisation de Services Québec pour le RREGOP a augmenté de 8,69 % à 8,94 % de la masse salariale cotisable, celui pour le RRAPSC est demeuré à 4 %, celui pour le RREFQ à 7,5 % et celui pour le RRPE et le RRAS a augmenté de 11,54 % à 12,30 %.

Les cotisations de Services Québec imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 280 660 $ (2011 : 2 078 796 $). Les obligations de Services Québec à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

PROVISION POUR VACANCES ET CONGÉS DE MALADIE

	2012		2011	
	Vacances	**Congés de maladie**	**Vacances**	**Congés de maladie**
Solde au début	5 442 611 $	8 127 795 $	5 735 146 $	9 009 121 $
Charges de l'exercice	3 570 537	2 675 064	3 647 997	1 488 356
Prestations versées au cours de l'exercice	(3 572 428)	(2 066 005)	(3 940 532)	(2 369 682)
Solde à la fin	**5 440 720 $**	**8 736 854 $**	**5 442 611 $**	**8 127 795 $**

Description

Services Québec dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par Services Québec.

Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à Services Québec. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Accumulation des journées de maladie

Habituellement, une journée de maladie par mois (12 jours par année) est attribuée aux employés réguliers. Pour les employés à temps partiel, à temps réduit ou à qui on a accordé un aménagement du temps de travail, le crédit de congé à attribuer chaque mois peut être d'une journée ou d'une fraction de journée.

Chacune des journées non utilisées est transférable et cumulable jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Toutefois, certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Ces derniers ne peuvent donc pas se prévaloir de l'accumulation de journées de maladie. Les personnes appartenant à ces corps d'emploi conservent toutefois les banques de journées qu'elles ont accumulées dans le passé, et ce, jusqu'à leur retraite, cessation d'emploi ou décès.

Utilisation des journées de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, la banque de journées accumulées est remboursée en un seul versement, mais uniquement à 50 % et jusqu'à concurrence de 66 jours.

À la retraite, les personnes ont le choix de se faire rembourser leurs journées accumulées, toujours à 50 % et jusqu'à concurrence de 66 jours, ou celui, après autorisation, d'utiliser leurs journées de maladie accumulées pour une préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi jusqu'à ce que leur banque soit épuisée. Ce dernier choix est privilégié par les employés.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment, des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars :

	2012	2011
Taux d'indexation des traitements	De 1,25 % à 4,55 %	De 0,75 % à 4,55 %
Taux d'actualisation	De 0,00 % à 3,91 %	De 0,00 % à 4,86 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	13,18 ans	11,35 ans

9. DETTE À LONG TERME

	2012	2011
Emprunt auprès du Fonds de financement, au taux de 4,45 % remboursable par versements semestriels de 709 686 $ incluant capital et intérêts, échu le 1er décembre 2011.	$	1 373 397 $
Obligations en vertu de contrats de location acquisition, envers la Société immobilière du Québec de 6 165 066 $, à des taux variant de 4,28 % à 4,70 %, remboursables par versements mensuels de 96 851 $ incluant capital et intérêts, échéant entre le 30 juin 2011 et le 31 août 2022, remboursées en totalité au cours de l'exercice.		3 192 460
Obligations en vertu de contrats de location acquisition, envers la Société immobilière du Québec de 776 603 $, au taux fixe de 4,17 %, remboursables par versements mensuels de 8 344 $ incluant capital et intérêts, échéant entre le 30 juin 2016 et le 31 décembre 2026.	735 584	
Obligation, en vertu d'un contrat de location acquisition, envers le Centre de services partagés du Québec de 1 093 525 $, sans intérêt, remboursable au rythme de l'amortissement des actifs acquis.	36 838	221 577
	772 422 $	**4 787 434 $**

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices se détaillent comme suit :

	Contrats de location-acquisition
2013	107 646 $
2014	73 816
2015	76 953
2016	80 224
2017	44 488
2018 et suivants	389 295
	772 422 $

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2012		
	Coût	Amortissement cumulé	Net
Améliorations locatives	7738403 $	5277721 $	2460682 $
Équipement informatique	1562275	1214313	347962
Matériel et équipement de bureau	2734999	2493465	241534
Équipement et matériel audio-visuel, d'exposition et de photographie	137768	125293	12475
Logiciels	162388	63702	98686
Développement informatique*	7964876	5600734	2364142
	20300709	14775228	5252481
Détenues en vertu de contrats de location acquisition:			
Améliorations locatives	6941669	5311935	1629734
Équipement informatique	695347	695347	
Logiciels	398177	351097	47080
	8035193	6358379	1676814
	28335902 $	**21133607 $**	**7202295 $**

	2011		
	Coût	Amortissement cumulé	Net
Améliorations locatives	7445647 $	4152566 $	3293081 $
Équipement informatique	1437635	932401	505234
Matériel et équipement de bureau	2697496	2165464	532032
Équipement et matériel audio-visuel, d'exposition et de photographie	137768	113147	24621
Logiciels	119815	40331	79484
Développement informatique*	7463212	4248477	3214735
	19301573	11652386	7649187
Détenues en vertu de contrats de location acquisition:			
Améliorations locatives	6165066	4109892	2055174
Équipement informatique	697517	620087	77430
Logiciels	398177	234065	164112
	7260760	4964044	2296716
	26562333 $	**16616430 $**	**9945903 $**

Au cours de l'exercice, les acquisitions et dispositions ont été de :

	Acquisitions	Dispositions
Améliorations locatives	425 612 $	132 856 $
Équipement informatique	133 735	9 095
Matériel et équipement de bureau	37 503	
Logiciels	42 573	
Développement informatique*	501 664	
	1 141 087	141 951
Détenues en vertu de contrats de location acquisition :		
Améliorations locatives	776 603	
Équipement informatique	(2 170)	
	774 433	
	1 915 520 $	**141 951 $**

* Des immobilisations corporelles, totalisant 336 472 $ (2011 : 18 071 $) sont actuellement en cours de réalisation et ces dernières ne sont pas amorties.

11. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Contrats de location-exploitation

Les obligations contractuelles relatives aux contrats de location-exploitation, échéant à diverses dates jusqu'en avril 2017, concernent principalement la location de photocopieurs et se détaillent ainsi :

2013	140 345 $
2014	47 656
2015	24 124
2016	16 137
2017	5 098
2018	194
	233 554 $

Contrats de services professionnels

Les obligations contractuelles relatives à des contrats de services professionnels, échéant à diverses dates jusqu'en mars 2015, s'élèvent à 3 478 859 $ pour l'exercice 2012-2013 et à 499 626 $ pour les exercices subséquents.

Entente de services partagés

Un engagement relatif à une entente de services partagés avec le Centre de services partagés du Québec, en lien avec les technologies de l'information s'élève à 4 880 538 $ pour le prochain exercice. À ce montant s'ajoutent des sommes prévues par lettres d'engagement totalisant 1 701 169 $ pour l'exercice 2012-2013 et pour les exercices subséquents. Ces lettres prévoient également des frais d'entretien et de maintenance récurrents qui seront éventuellement ajoutés à l'entente de base en technologies de l'information et qui représentent un montant annuel de 436 564 $.

Des obligations contractuelles relatives à des ententes de services partagés avec le Centre de services partagés du Québec, en lien avec les ressources humaines et les ressources matérielles, s'élèvent respectivement à 1 148 100 $ et à 552 200 $ pour l'exercice 2012-2013.

12. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2012	2011
Encaisse	18 176 096 $	5 982 597 $
Avance au fonds consolidé du revenu	16 318 870	14 576 664
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**34 494 966 $**	**20 559 261 $**

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises pour un montant de 776 603 $ (2011 : 47 609 $) en contrepartie de dettes à long terme auprès de la Société immobilière du Québec. En date du 31 mars 2012, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des acquisitions d'immobilisations corporelles représentant 440 529 $ (2011 : 40 240 $, dont 2 170 $ ont été annulées en 2011-2012 à la suite d'une révision d'estimation).

Les intérêts versés au cours de l'exercice s'élèvent à 151 419 $ (2011 : 263 702 $).

13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, Services Québec est apparenté avec tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Services Québec n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

14. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2011 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2012.

7 AUTRES EXIGENCES

7.1 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

L'exercice financier 2011-2012 a été marqué par la mise en vigueur de la nouvelle version de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité du français dans l'Administration (aussi appelée *Politique linguistique gouvernementale*). Cela a entraîné la révision de la Politique linguistique de Services Québec pour y inclure, entre autres, les modifications prévues par la Politique linguistique gouvernementale ainsi que les activités du Directeur de l'état civil, qui fait partie de l'organisation depuis le 1er avril 2008. Comme la Politique linguistique gouvernementale l'exige, un nouveau comité permanent responsable de l'application de la Politique linguistique de Services Québec a été formé. Les grandes unités administratives y sont représentées. La liste des membres du Comité a été transmise à l'Office québécois de la langue française. Le Comité a tenu une réunion au cours de cet exercice financier, et la version provisoire de la nouvelle politique linguistique de Services Québec y a été discutée. La présidente-directrice générale de Services Québec soumettra la politique linguistique organisationnelle à l'Office québécois de la langue française pour qu'elle soit approuvée officiellement. Cela se fera au tout début du prochain exercice financier.

Des échanges entre l'Office et Services Québec ont aussi eu lieu de façon régulière pour que la prestation de services soit conforme aux exigences des politiques gouvernementales en vigueur, associées à l'application de la Charte. Un travail de révision des lettres, des formulaires et des textes destinés aux citoyens et aux entreprises s'est poursuivi pour assurer la qualité du français.

Au sein de l'organisation, une personne du Bureau de l'information organisationnelle de la Direction des communications et de la coordination de l'information d'urgence veille à l'application de la Charte de la langue française et répond aux questions du personnel sur le sujet. Un service de consultations linguistiques ou rédactionnelles est offert par une équipe de linguistes, qui assure également la révision linguistique des documents de masse.

7.2 ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Le gouvernement rendait publique, le 15 novembre 2011, la Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat *Foncez! Tout le Québec vous admire*, dont l'axe 4 préconise la simplification et la réduction des démarches administratives pour optimiser le soutien à l'entrepreneuriat.

Dans la même perspective, le gouvernement a adopté, le 22 février 2012, le rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative intitulé *Simplifier et mieux réglementer*. Dans ce rapport, le Groupe recommande au gouvernement du Québec une soixantaine de mesures pour simplifier la vie des entreprises et proposer un environnement d'affaires plus compétitif.

Au cours de l'année 2011-2012, Services Québec a participé activement à l'élaboration de la Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat et aux travaux du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. De plus, Services Québec a assuré le secrétariat pour le sous-groupe de travail consacré aux entreprises en démarrage. Services Québec s'engage à réaliser les actions annoncées dans cette stratégie et dans ce rapport ainsi qu'à participer aux mesures qui nécessitent sa contribution.

Étant donné l'ampleur des engagements que comporte ce plan, seules les mesures de celui-ci mises en œuvre en totalité ou en partie sont présentées au tableau 24.

Par ailleurs, bien que Services Québec n'impose aucune formalité administrative aux entreprises, il est visé par l'effort gouvernemental de réduction de 20 % du coût de ces formalités. Le ministère du Conseil exécutif a, pour la première fois, calculé la contribution de l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services à la réduction du coût des formalités administratives pour les années 2007 à 2010. La réduction du coût des formalités administratives obtenue grâce à l'espace Entreprises s'élève à plus de 23 millions de dollars annuellement, ce qui représente 1,5 % des coûts totaux des formalités exigées. Il faut reconnaître que la contribution de Services Québec est substantielle, puisqu'elle représente plus de 22 % de l'apport global (6,7 %) des ministères et organismes visés par le suivi de cette mesure.

Tableau 24 – Mesures réalisées du plan de réduction du coût des formalités administratives

Mesure	Statut
Bonifier l'espace Entreprises afin	
de proposer des applications pour les appareils mobiles	Réalisé
d'offrir de nouvelles sections informationnelles et de nouveaux questionnaires thématiques	Réalisé en partie
Analyser et intégrer dans l'espace Entreprises, s'il y a lieu, l'application PerLE	Réalisé en partie
Élaborer un plan de promotion afin de faire connaître l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services	Réalisé en continu
Élaborer un plan de réduction du coût des formalités administratives	Réalisé

7.3 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Conformément aux exigences de la Politique de financement des services publics, Services Québec poursuit la mise en œuvre des bonnes pratiques tarifaires, améliore le financement des services pour en maintenir la qualité et assure la transparence du processus tarifaire et la reddition de comptes relative à celui-ci. À Services Québec, les produits et services visés par la Politique sont ceux du Directeur de l'état civil.

L'application des nouveaux droits à la délivrance des certificats et des copies d'actes depuis le 9 décembre 2010 a permis l'atteinte de l'autofinancement des activités liées au registre de l'état civil du Québec. Conformément aux prévisions, le nombre de certificats et de copies d'actes délivrés en 2011-2012 a diminué par rapport à 2010-2011. En revanche, l'application des nouveaux droits durant toute l'année 2011-2012 a engendré un accroissement des revenus liés à ces produits et services.

Tableau 25 – Produits et services du Directeur de l'état civil[1]

2011-2012			2010-2011		
Revenus (000 $)	**Coûts[2] (000 $)**	**Taux de financement[3]**	**Revenus (000 $)**	**Coûts (000 $)**	**Taux de financement**
20 051	19 832	101 %	18 303	20 904	88 %

1. Aux fins de la comparaison, les résultats de l'exercice financier 2010-2011 ont été ajustés pour intégrer l'ensemble des revenus et dépenses du Directeur de l'état civil.

2. Les coûts présentés diffèrent des dépenses présentées au tableau 19. En effet, ceux-ci incluent notamment une partie des dépenses d'administration et de gouvernance ainsi que de celles engagées pour le soutien téléphonique offert par le Centre de relations avec la clientèle et pour la prestation assurée dans le réseau de services, mentionnées au tableau 19.

3. Les taux de financement présentés ont été calculés en prenant en compte le coût de revient complet des produits et services du Directeur de l'état civil établi selon des principes reconnus en gestion par activités.

7.4 EXIGENCES RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Exigences relatives à la protection des renseignements personnels

En novembre 2009, en conformité avec le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, une section spéciale sur l'accès à l'information a été ajoutée au site Internet de Services Québec. Les documents visés à la section III du Règlement y sont déposés. La mise à jour de ces documents est assurée de façon continue.

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées

En 2011-2012, une campagne de discrétion d'une durée d'une semaine a été tenue. Des capsules de sensibilisation ont alors été diffusées de façon quotidienne dans l'intranet. À cette occasion, le personnel a été invité à signer une déclaration de discrétion. Une telle déclaration est également signée par les nouveaux employés lors de leur entrée en fonction et une séance de sensibilisation à la protection des renseignements personnels leur est donnée lors des journées d'accueil.

Demandes d'accès à l'information

En 2011-2012, Services Québec a reçu 27 demandes d'accès à l'information, dont 2 étaient relatives à des renseignements personnels, 7 à des documents liés à la mission du Directeur de l'état civil, 8 à des documents détenus par d'autres ministères ou organismes, une aux coordonnées personnelles d'un tiers et 9 à des documents détenus par Services Québec. Parmi ces dernières demandes, trois concernaient des renseignements publics déjà diffusés et une portait sur un document qui a été jugé d'intérêt pour le public. Ce dernier a été publié par la suite dans le site Internet de Services Québec.

Des 27 demandes reçues, 6 ont été acceptées en totalité, 8 ont été acceptées partiellement, 4 ont été refusées et 8 ont été retournées au requérant, puisque la demande relevait de la compétence d'un autre ministère ou organisme. Une demande n'a pas été traitée, compte tenu de l'absence de document et de la non-pertinence de diriger le requérant vers un autre ministère ou organisme. Les motifs invoqués pour justifier les refus partiels ou totaux sont les suivants : exclusion de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (art. 2), notes personnelles (art. 9), document dont la substance est constituée de renseignements personnels non accessibles (art. 14), conception d'un nouveau document (art. 15), analyse ayant un effet sur une procédure judiciaire (art. 32), épreuve encore en usage à Services Québec (art. 40), avis et recommandations émis depuis moins de dix ans (art. 37), absence de document (art. 47 paragr. 3 et 48), renseignements personnels appartenant à des tiers (art. 24, 53, 54, 56, 59, 87 et 88), mesures de sécurité prises par Services Québec (art. 63, paragr. 1) et demande relevant de la compétence d'un autre ministère ou organisme (art. 47, paragr. 4 et 48).

Il est à noter que toutes ces demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours et qu'aucune n'a fait l'objet d'une révision à la Commission d'accès à l'information.

Mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels mises en œuvre

Deux chroniques portant sur les bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels ont été diffusées dans l'intranet au bénéfice de tout le personnel.

Une directive sur l'utilisation d'Internet est en cours de rédaction.

Le rôle-conseil en matière de protection des renseignements personnels est assuré dans tout projet de Services Québec portant notamment sur l'acquisition, le développement ou la refonte d'un système d'information ou la prestation électronique de services qui suppose la collecte, l'utilisation, la conservation, la communication ou la destruction de renseignements personnels.

Trente avis ont été rendus sur divers sujets auprès des secteurs de l'organisation qui en ont fait la demande.

Mesures de sécurité de l'information mises en œuvre

Un audit de sécurité portant sur l'espace Citoyens a été réalisé par le Centre de services partagés du Québec en septembre 2011. Tout était conforme.

Des adaptations ont été apportées aux processus de demande et de gestion centralisée des droits d'accès afin d'améliorer la précision de l'information consignée et d'en accélérer le traitement.

Le cadre normatif de la sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels dans les projets de développement a été élaboré en 2011-2012. Il sera mis en place en 2012-2013. Des travaux de révision de la Politique cadre de la sécurité de l'information de Services Québec, du Cadre de gestion de la sécurité de l'information de Services Québec, du registre d'autorité et de la catégorisation des actifs ont aussi été entrepris. Ils seront terminés en 2012-2013.

Plusieurs activités de sensibilisation à la sécurité de l'information ont eu lieu en 2011-2012. Elles ont notamment été offertes aux nouveaux employés de l'organisation dans le cadre du programme d'accueil (4 séances) et aux employés du Centre de relations avec la clientèle de Québec (10 séances).

ANNEXE I

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

Pour nous joindre

Services Québec

Par Internet
www.servicesquebec.gouv.qc.ca

Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h

Par telephone
Région de Québec : 418 644-4545
Région de Montréal : 514 644-4545
Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545

Pour personnes sourdes ou muettes
Teleimprimeur (ATS) : 1 800 361-9596

Directeur de l'état civil

Par Internet
www.etatcivil.gouv.qc.ca

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où les services sont accessibles à compter de 10 h.

Par telephone
Région de Québec : 418 644-4545
Région de Montréal : 514 644-4545
Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545

A nos bureaux
Consultez notre site Internet ou les pages du gouvernement du Québec de l'annuaire téléphonique pour connaître les adresses de nos bureaux.

Services Québec

Nos services en bref

Un service de renseignements et de reference aux citoyens et aux entreprises

- ✓ Renseignements sur les programmes et services gouvernementaux
- ✓ Renseignements lors de situations d'urgence
- ✓ Aiguillage vers plusieurs organisations gouvernementales

Un service d'assistance aux internautes

- ✓ Parcours électroniques personnalisés selon les besoins des citoyens et des entreprises
- ✓ Assistance à la navigation dans le Portail gouvernemental de services

Le Service quebecois de changement d'adresse

- ✓ Changement d'adresse en une seule démarche auprès de plusieurs ministères et organismes

Les services relatifs aux registres d'État

- ✓ Inscription au registre de l'état civil du Québec
- ✓ Délivrance de certificats, de copies d'acte et d'attestations de naissance, de mariage, d'union civile et de décès par le Directeur de l'état civil
- ✓ Changement de nom ou de la mention du sexe inscrit au registre de l'état civil du Québec
- ✓ Consultation du Registre foncier du Québec
- ✓ Consultation du registre des entreprises
- ✓ Immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés, des associations et d'autres regroupements

Notre mission

Services Québec est un organisme qui a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Depuis sa création, en 2004, de plus en plus de citoyens et d'entreprises sont en mesure d'apprécier Services Québec comme la porte d'entrée pour accéder plus rapidement aux programmes et services gouvernementaux.

Le personnel du Directeur de l'état civil relève de Services Québec. Le directeur de l'état civil est le seul officier public habilité à dresser les actes de naissance, de mariage, d'union civile et de décès et à délivrer les documents qui attestent de ces événements.

En constante évolution, Services Québec explore de nouvelles avenues afin d'améliorer davantage l'accès aux programmes et services gouvernementaux. Pour ce faire, il maintient à jour sa connaissance des meilleures pratiques des guichets uniques de services et considère vos besoins et attentes dans ses choix.

Note

Services Québec

Vous êtes au bon endroit !

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Québec

Nos engagements

Services Québec est l'interlocuteur privilégié par le gouvernement auprès des citoyens et des entreprises. L'organisation s'emploie donc à faciliter l'accessibilité aux services publics par l'intermédiaire du Portail gouvernemental de services, de son centre de relations avec la clientèle et de son réseau régional de services.

Notre service à la clientèle est guidé par des valeurs de respect, de responsabilité et de prévoyance. Notre souci de vous offrir une prestation de services de grande qualité se traduit par les engagements suivants :

- ✓ Vous faciliter l'accès aux services publics dans tous les modes de prestation tout en vous offrant des services adaptés si vous êtes atteint d'un handicap.
- ✓ Vous traiter avec considération en vous accordant toute l'attention requise.
- ✓ Vous soutenir dans le repérage de l'information et des services gouvernementaux par des regroupements d'informations et de démarches dans le Portail gouvernemental de services.
- ✓ Vous assurer la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez, et ce, conformément à la loi.
- ✓ Vous associer périodiquement à l'évaluation de nos services, en diffuser les résultats et assurer le suivi des priorités d'améliorations qui en résultent.

Vos besoins et l'accès à nos services selon le mode de prestation		@			
Vous cherchez de l'information sur les programmes et services gouvernementaux offerts aux citoyens et aux entreprises.	✓	✓	✓	✓	✓
Vous avez besoin d'assistance à la navigation dans le Portail gouvernemental de services.	✓	✓	✓	✓	
Vous désirez informer plusieurs organisations gouvernementales de votre changement d'adresse.	✓		✓	✓	
Vous avez besoin des services d'un commissaire à l'assermentation.				✓	
Vous souhaitez obtenir du Directeur de l'état civil un certificat ou une copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès.	✓			✓	✓
Vous désirez soumettre une demande de changement de nom ou de la mention du sexe au Directeur de l'état civil.				✓	✓
Vous désirez demander l'insertion d'un acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès, dressé hors du Québec, au registre de l'état civil du Québec.				✓	✓

Votre collaboration
Nous comptons sur vous pour :
- ✓ nous fournir toute l'information nécessaire au traitement de votre demande ;
- ✓ participer à l'amélioration de nos services en acceptant de répondre, à l'occasion, à nos sondages de satisfaction.

Plainte ou commentaire
Si vous désirez formuler un commentaire ou une plainte concernant nos services, vous pouvez le faire en vous adressant au Bureau de la qualité des services. Dans le cas d'une plainte, sachez qu'elle sera traitée avec impartialité dans un délai de 20 jours ouvrables suivant sa réception.

LE BUREAU DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Par Internet
Formulaire en ligne (dans la section Bureau de la qualité des services)
Par la poste
Bureau de la qualité des services
Services Québec
800, place D'Youville, 20e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Par téléphone
418 646-4611

Nos engagements selon le mode de prestation

PAR INTERNET

Vous pouvez accéder au Portail gouvernemental de services en tout temps.

PAR COURRIEL

Vous recevrez une réponse dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre courriel.

PAR TÉLÉPHONE

Votre appel sera pris en charge dans un délai maximal de trois minutes.

A NOS BUREAUX

Vous serez accueilli dans un délai maximal de 30 minutes.

PAR LA POSTE

Si votre demande de certificat ou de copie d'acte au Directeur de l'état civil est complète, elle sera traitée dans un délai de douze jours ouvrables, s'il s'agit d'un traitement normal, et de trois jours ouvrables, s'il s'agit d'un traitement accéléré (ces délais excluent le temps de livraison).

Si votre demande de changement de nom ou de la mention du sexe est complète, vous recevrez une décision dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

ANNEXE 2

SCHÉMA DU *PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014*

PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014

MISSION

Offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

VISION

Services Québec, un leader de l'accès et des démarches simplifiées au bénéfice des citoyens et des entreprises

ENJEU : PERTINENCE DE L'OFFRE DE SERVICES

ENJEU : AGILITÉ À LIVRER

ORIENTATION 1

Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement

ORIENTATION 2

Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services

ORIENTATION 3

Créer un milieu de travail stimulant

AXE : UN ACCÈS SIMPLIFIÉ AUX SERVICES

AXE : DES RÉSEAUX STRATÉGIQUES

AXE : UN PERSONNEL MOBILISÉ

OBJECTIFS	INDICATEURS (CIBLES)
1.1 Mieux connaître les besoins et les attentes des citoyens et des entreprises afin de bonifier la gamme actuelle de consultations adaptées	• Nouveaux mécanismes de consultations mis en place (panel de citoyens en 2011-2012 ; panel d'entreprises en 2012-2013)
1.2 Simplifier les démarches des citoyens selon les événements de vie	• Nombre de variations de parcours (1 en mars 2014 (6) • Nombre de versions de déclarations simplifiées (1 en mars 2014 (2) • Nombre de nouvelles fonctionnalités offertes dans Mon dossier citoyen (1 en mars 2014 (3) • Taux de satisfaction de la clientèle (90 %)
1.3 Simplifier les démarches des entrepreneurs selon leurs phases de développement	• Taux de contribution à la simplification du coût des formalités administratives (cible à établir en mars 2012) • Taux de satisfaction de la clientèle (90 %)
1.4 Adapter les modes de prestation aux réalités des citoyens et des entreprises tout en favorisant la prestation électronique de services	• Augmentation du taux d'utilisation des services en ligne (DEClic : de 27 % en mars 2011 à 40 % en mars 2014) • Augmentation du taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse (de 54 % en 2010-2011 à 60 % en 2013-2014) • Augmentation progressive du nombre d'Amateurs de Mon dossier citoyen • Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon espace dans l'espace Entreprises • Mise en œuvre de la stratégie d'évolution des modes de prestation de services (d'ici mars 2014)
1.5 Enrichir les services, d'accompagnement de la clientèle dans l'utilisation de la prestation électronique	• Taux de satisfaction à l'égard des services d'accompagnement (90 %)

OBJECTIFS	INDICATEURS (CIBLES)
2.1 Faire connaître Services Québec auprès des ministères et organismes afin de favoriser l'adhésion à la prestation intégrée de services	• Taux de ministères et organismes ayant adhéré à l'offre de service de la stratégie de promotion (100 %)
2.2 Relier les ministères et organismes gouvernementaux à la prestation intégrée de services	• Taux de satisfaction à l'égard du processus de consultation (85 %) • Nombre de nouveaux partenariats conclus • Nombre de partenariats renouvelés
2.3 Relier des partenaires du secteur municipal (ou ne font pas partie de l'administration gouvernementale québécoise) à la prestation intégrée de services	• Nombre de nouveaux partenariats
2.4 Optimiser les mécanismes de suivi et d'évaluation des ententes	• Taux d'ententes de partenariat évaluées en 2013-2014 (100 %) • Taux de satisfaction des partenaires (80 %)

OBJECTIFS	INDICATEURS (CIBLES)
3.1 Faciliter le personnel dans un contexte de mobilité et de rareté des ressources	• Augmentation du taux des membres du personnel ayant indiqué un niveau de satisfaction élevé au sondage (de 48,4 % en 2009 à 65 % en 2013 et à déterminer pour 2013)
3.2 Développer et valoriser l'expertise du personnel	• Augmentation du taux des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année (de 57 % en 2010-2011 à 70 % en 2013-2014) • Augmentation du taux des membres du personnel ayant répondu au sondage qui se sont dits satisfaits (de 48,9 % en 2009 à 65 % en 2013 et à déterminer pour 2013)
3.3 Accroître la performance et l'efficience par des processus d'amélioration continue	• Nombre de concepts mis en place (ou améliorés) par année (cible à établir en mars 2012) • Taux de projets réalisés selon le mode de gestion en 2013-2014 (100 %)

Services Québec

ANNEXE 3

GUIDE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉAMBULE

Les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes sont appelés de plus en plus à prendre des décisions souvent rapides, dans des situations délicates ou complexes, et doivent être capables, pour préserver la confiance de la population, de les justifier en tout temps. Placés face à de telles situations, où il n'y a pas de réponse unique et évidente, la connaissance de l'ensemble des règles prescrites est nécessaire, mais parfois insuffisante pour guider les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes dans leurs choix. L'éthique apparaît alors comme un guide indispensable, qui fait appel à l'exercice de leur jugement et à leur responsabilité, afin de mieux décider dans les contextes empreints d'incertitude.

Le législateur exige que les membres du conseil d'administration de chaque organisme et entreprise du gouvernement se dotent d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictées par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q., c.M-30, r.0.1). Ce code précise les comportements attendus de la part des administrateurs publics et leur impose, à cet égard, certains devoirs et obligations auxquels ils doivent se conformer, sous peine de sanction.

Considérant qu'il est reconnu aujourd'hui qu'une telle approche, essentiellement déontologique, n'est plus suffisante pour s'assurer de la bonne conduite des affaires d'une organisation guidée par un souci de transparence, d'efficacité et de cohérence, nous proposons un guide d'éthique plutôt qu'un code de déontologie qui reflète à la fois les considérations d'ordre légal, déontologique et éthique.

Dans cette modification de perspective, les principes et les règles décrits dans ce document sont énoncés non pas dans un esprit de contrainte, mais ils visent à susciter une sensibilisation et une conscientisation à l'égard de la recherche de la conduite la plus juste et la plus responsable, suivant les situations, de la part des administrateurs publics impliqués dans les activités de Services Québec.

Le Guide d'éthique et de déontologie se veut un document de référence destiné aux membres du conseil d'administration de Services Québec pour les inspirer et les orienter dans l'exécution de leur autorité, leurs prises de décisions et l'accomplissement de leurs devoirs d'administrateurs publics.

L'objet du Guide

Le Guide a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens et des entreprises dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Services Québec. L'intégrité doit être comprise ici comme le résultat d'actions accomplies avec honneur, honnêteté et exemplarité dans la saine gestion des deniers publics et qui visent à maintenir la bonne réputation de l'organisation.

Le Guide n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c.F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c.M-30), le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, auxquels demeurent assujettis les membres du conseil. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Le champ d'application

Le Guide s'applique aux membres du conseil d'administration de Services Québec.

Les objectifs du Guide

Les principaux objectifs poursuivis par le Guide sont

- d'encourager le recours à l'éthique en proposant aux membres du conseil des balises permettant de favoriser l'exercice de leur jugement et leur responsabilité, comme administrateurs publics, dans les situations suivantes:
  - quand la règle, de même que les lois et règlements associés, ne disent rien de la conduite à suivre,
  - quand les lois, les règlements ou les règles prescrivent des conduites incompatibles,
  - quand les lois, règlements ou règles appliqués « à la lettre » recommanderaient des conduites contredisant l'esprit qui a présidé à son énonciation,
  - quand il n'y a pas de règles applicables à la situation en présence;
- d'informer les membres du conseil des règles de déontologie auxquels ils sont assujettis comme administrateurs publics;
- de rendre explicites auprès de la population les devoirs des administrateurs ainsi que les pratiques et les comportements attendus de ceux-ci.

Dans les sections suivantes, l'éthique précède les règles de déontologie considérant que l'application de ces règles, lesquelles sont rédigées d'une façon générale, peut entraîner des situations particulières qui nécessitent une réflexion critique sur les principes légaux et un questionnement fondés sur les valeurs de Services Québec.

SECTION I – L'ÉTHIQUE

Cette section introduit l'éthique comme le nécessaire complément à la déontologie, lorsqu'il n'y a pas de règles de droit applicables à la situation, quand les règles de droit ne disent rien de la conduite à suivre, quand la règle de droit appliquée à la lettre recommanderait des conduites contredisant l'esprit de la règle ou quand la règle prescrit des conduites incompatibles.

Le propre de l'éthique n'est pas simplement la loi, les règlements ou les règles « à suivre », mais plutôt le « sens à donner » à une conduite. Ainsi, les membres du conseil, soucieux d'adopter les conduites les plus judicieuses et d'agir avec justesse suivant les circonstances, ne vont pas hésiter à questionner leurs pratiques et leurs actions, et ce, bien au-delà de l'habituelle préoccupation de conformité aux règles établies. Une telle attitude suppose un engagement personnel de chacun dans la recherche de la meilleure cohérence dans leurs choix avec la mission et les valeurs de Services Québec.

La mission de Services Québec

Services Québec a comme mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

C'est là sa raison d'être et, à cet égard, Services Québec joue un rôle de premier plan à titre de répondant gouvernemental privilégié en matière de prestations de services publics. À ce titre, Services Québec se doit de favoriser la confiance tant auprès des citoyens et des entreprises qu'au sein de l'appareil gouvernemental et de ses employés afin d'atteindre sa mission, soit de simplifier l'accès aux services publics tout en recherchant constamment un équilibre coût/service.

LES VALEURS DE SERVICES QUÉBEC

C'est de la mission de Services Québec que découlent d'une façon encore plus immédiate les valeurs suivantes, lesquelles devraient servir de points de repères aux membres du conseil dans l'exercice de leurs fonctions.

Le respect : accorder un second regard.

Le respect consiste à accorder un second regard, lorsque requis, sur une problématique donnée, afin de ne pas heurter inutilement les personnes ou parties concernées.

La responsabilité : s'engager et faire les bons choix.

La responsabilité, c'est s'engager; c'est agir en « maître d'œuvre » et faire les choix qui doivent être faits afin de réaliser la mission de Services Québec. La responsabilité suppose aussi d'aller contre la facilité et les automatismes dans un souci de « Bien faire ».

La prévoyance : veiller à l'intérêt supérieur du citoyen et de l'entreprise.

La prévoyance se définit comme le souci et l'attention portés afin de concevoir à l'avance ce qui va se passer. Il s'agit d'envisager les événements en prenant les mesures de précaution nécessaires pour y faire face en vue de « Bien faire » en matière de simplification d'accès aux services publics.

LA CONTRIBUTION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres du conseil, dans le cadre de leurs fonctions, contribuent à la réalisation de la mission de Services Québec et à la bonne administration de ses activités. Ils doivent être préoccupés par la cohérence entre les idéaux de Services Québec (sa mission, son ambition, ses valeurs) et les décisions qu'ils ont à rendre, à titre d'administrateurs publics au service de Services Québec.

Les membres du conseil exercent leurs fonctions dans l'intérêt public, avec toute la rigueur, l'impartialité, l'assiduité et le respect que nécessitent le travail collaboratif et la participation à la réalisation de la mission de Services Québec.

Les membres du conseil s'engagent à mettre à profit leurs connaissances, leurs aptitudes et leur expérience de manière à favoriser l'accomplissement de la mission et de l'ambition de Services Québec.

SECTION II – LA DÉONTOLOGIE

Cette partie énonce les devoirs et les obligations imposés aux administrateurs publics agissant dans le cadre particulier de la fonction publique québécoise.

Bien qu'il soit incontournable de se conformer à ces règles déontologiques, il faut savoir qu'elles ne peuvent à elles seules énumérer toutes les situations à privilégier ni décrire toutes les situations à éviter. En effet, il serait illusoire de penser que ces règles puissent toujours, à elles seules, guider les comportements des membres du conseil. Ainsi, leur application requiert quelques fois une réflexion éthique rigoureuse, laquelle doit être guidée par la mission de Services Québec et ses valeurs.

En cas de doute, il appartient aux membres du conseil d'agir selon l'esprit de ces règles déontologiques en orientant leur prise de décision sur la mission et les valeurs de Services Québec.

Dispositions générales

Les membres du conseil sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de se conformer aux obligations que leur impose la loi, notamment la Loi sur le conseil exécutif, la Loi sur Services Québec et les règlements afférents et agir dans les limites des pouvoirs qui leur sont conférés.

Les membres du conseil ne doivent pas faire primer leur intérêt personnel aux dépens de celui de Services Québec. Ils doivent donc organiser leurs affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de leurs fonctions. Les membres du conseil doivent aussi dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de leurs activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président-directeur général, qui est à l'emploi exclusif de Services Québec.

Dans l'exécution de leurs fonctions, les membres du conseil font bénéficier leurs collègues et Services Québec des connaissances et aptitudes qu'ils ont acquises au cours de leur carrière.

RÈGLES RELATIVES À L'OBLIGATION DE DISCRÉTION ET LA CONFIDENTIALITÉ

Les membres du conseil sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions et sont tenus, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. La discrétion, tout en exprimant une idée de réserve et de retenue dans les actions et les paroles, exige de la part des membres du conseil du discernement, c'est-à-dire de raisonner avec prudence.

Les membres du conseil ne peuvent utiliser à leur profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration en requiert la confidentialité.

Les membres du conseil assurent et préservent la confidentialité des informations qu'ils obtiennent dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions d'administrateur. Ils doivent s'assurer de la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de leur mandat d'administrateur. Ils doivent faire preuve de discernement et user de retenue dans leurs conversations afin de ne pas favoriser une personne ou partie au détriment d'une autre sur le plan des liens d'affaires qu'elle a ou pourrait avoir avec Services Québec.

Les membres du conseil ne peuvent donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant Services Québec.

RÈGLES EN MATIÈRE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Principe : préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement des membres du conseil.

Il relève de la responsabilité de chacun des membres du conseil de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions. Ils doivent éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur leur capacité de s'acquitter de leurs devoirs avec intégrité, c'est-à-dire en agissant en considération des règles applicables, du contexte dans lequel ils évoluent, des mœurs de l'organisation ainsi que des valeurs promues par Services Québec. Lorsqu'une telle situation survient en dehors de leur volonté, les membres du conseil doivent la divulguer immédiatement au président du conseil d'administration et y remédier sans tarder.

Les membres du conseil doivent donc s'assurer de n'avoir dans aucune entreprise un intérêt direct ou indirect qui pourrait placer leur intérêt personnel en conflit avec celui de Services Québec, sous peine de déchéance de charge.

Détermination de situations de conflit d'intérêts

On entend par « situation de conflit d'intérêts », toute situation où un membre du conseil a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de Services Québec. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que le membre du conseil ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Services Québec.

Les situations suivantes peuvent également constituer des conflits d'intérêts :

- avoir directement ou indirectement un intérêt dans une délibération du conseil d'administration ;
- avoir directement ou indirectement un intérêt dans un contrat ou un projet de Services Québec ;
- obtenir ou être sur le point d'obtenir un avantage personnel qui résulte d'une décision de Services Québec ;
- se laisser influencer par des considérations extérieures telles que la possibilité d'une nomination ou des perspectives ou offres d'emploi.

De multiples situations sont susceptibles d'entraîner des situations de conflit d'intérêts. C'est pourquoi les membres du conseil doivent se montrer très vigilants. En cas de doute, ils peuvent soumettre leur situation au président du conseil.

MESURES DE PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Déclaration d'intérêts

Au moment de leur nomination, les membres du conseil doivent remettre au président du conseil d'administration une déclaration écrite l'informant de situations qui pourraient avoir un lien direct avec les activités de Services Québec et donner lieu à un conflit d'intérêts.

Si les membres eux-mêmes ou un de leurs proches détiennent directement ou indirectement dans un organisme, une entreprise ou une association un intérêt susceptible de les placer dans une situation de conflits d'intérêts, ils doivent le déclarer en précisant les droits qu'ils peuvent faire valoir contre Services Québec ainsi que leur nature et leur valeur.

De même, les membres qui se trouvent en situation de conflit d'intérêts en cours de mandat doivent le signifier par écrit au président du conseil d'administration dans les meilleurs délais.

Traitement et résolution des conflits d'intérêts

S'il y a conflit d'intérêts, les membres en cause doivent s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'objet du conflit et éviter d'influencer cette décision. Ils doivent également se retirer de la réunion pendant les délibérations et le vote relatifs à la question qui les place en conflit d'intérêts. Le procès-verbal doit faire état de leur absence ou de leur abstention de participer aux discussions.

Dès qu'il est informé qu'un membre se trouve en situation de conflit d'intérêts, le président peut décider de toute mesure additionnelle jugée appropriée pour assurer la primauté de l'intérêt public et préserver la confiance du public envers le conseil d'administration, ses membres et Services Québec.

Confidentialité des déclarations des membres du conseil

Le secrétaire du conseil d'administration veille à ce que les renseignements transmis par les membres au président au sujet des situations pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts demeurent confidentiels. Tous les documents sont versés à des dossiers personnels spéciaux créés à cet effet et gardés en sécurité au bureau du secrétaire général de Services Québec.

Cadeaux, faveurs, marques d'hospitalité et avantages

Afin de préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement essentiels à l'exercice des fonctions d'administrateur public et d'éviter toute situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel, les membres du conseil doivent être particulièrement vigilants face aux cadeaux ou avantages qui leur sont offerts par des tiers.

Ainsi, il leur est interdit d'accepter un présent ou un avantage quelconque d'une entreprise ou d'un organisme qui traite ou souhaite traiter avec Services Québec, à l'exception des cadeaux d'usage et de valeur modeste. Dans les cas où les membres du conseil se verraient offrir un cadeau, une marque d'hospitalité ou un autre avantage pour un geste accompli dans l'exercice de leurs fonctions, ils doivent également le refuser à moins qu'il ne soit d'usage et de valeur modeste. Afin d'éviter les situations ambiguës, il est préférable que les membres précisent clairement l'existence de ces règles à toute personne qui exprimerait l'intention de leur offrir un cadeau ou une marque d'hospitalité. Les membres ne peuvent en aucun cas accepter de l'argent.

Tout cadeau ou tout autre avantage reçu en contravention avec ces règles doit être remis au donateur ou à l'État.

Les membres du conseil doivent s'abstenir d'accorder, de solliciter ou d'accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers. Ils doivent aussi éviter d'utiliser leur fonction d'administrateur de Services Québec afin d'influencer une décision en faveur ou de procurer un avantage indu à un tiers.

RÈGLES APPLICABLES EN CAS DE CESSATION DES ACTIVITÉS

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de Services Québec.

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant Services Québec pour lequel il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Le membre du conseil ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom et pour le compte d'autrui relativement à une procédure, une négociation ou à une autre opération à laquelle Services Québec est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le membre ne peut pas traiter, dans les circonstances prévues au paragraphe précédent, avec un autre membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

RÈGLES DIVERSES

Utilisations des biens de Services Québec

Les membres du conseil ne doivent pas confondre les biens de Services Québec avec les leurs et ne peuvent les utiliser à leur profit ou au profit de tiers.

Considérations politiques et réserve

Le président du conseil d'administration doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques. De plus, s'il a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective, il doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

Afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Services Québec et de ses membres de même que pour s'assurer d'agir dans l'intérêt du public, les membres du conseil doivent prendre leurs décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

SECTION III – LES MODALITÉS D'APPLICATION

RESPONSABLE DE L'APPLICATION DU GUIDE

Le président du conseil d'administration est responsable de l'application de la section I du Guide. À cet égard, il peut faire appel à l'éthicien de Services Québec pour obtenir un avis sur toute situation jugée problématique, sur toute modification proposée au Guide ou sur toute question concernant l'éthique ou la déontologie.

Le président du conseil d'administration doit également s'assurer de la conformité des règles de déontologie édictées à la section II du Guide par les membres du conseil de Services Québec. Il doit prendre les précautions nécessaires pour préserver la confidentialité des informations fournies en application du Guide.

Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un membre du conseil n'a pas respecté l'une ou l'autre des règles de déontologie, il en informe immédiatement le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, en lui remettant une copie complète de son dossier.

PROCESSUS DISCIPLINAIRE ET SANCTIONS

En cas de manquement aux règles de déontologie, le membre impliqué sera soumis au processus disciplinaire décrit au chapitre VI du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

La sanction qui peut être imposée à un membre du conseil est la réprimande, la suspension ou la révocation. Toute sanction imposée à un membre est écrite et motivée.

PUBLICATION

Conformément à l'article 36 de la Loi sur Services Québec, le Guide doit être publié annuellement par Services Québec dans son rapport annuel de gestion. Cette responsabilité est dévolue au secrétaire général de Services Québec.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Le Guide entre en vigueur le 3 avril 2007, à la suite de son adoption par résolution du conseil d'administration le 29 mars 2007, tel qu'il appert de la résolution 2007-006.

www.servicesquebec.gouv.qc.ca

418
514 644-4545
1 877

Services Québec

asq-15 (2012-10)